



Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu Oy

Opas vapaaehtoisvoimin järjestettävien nuorisotapahtumien ruokailuiden suunnitteluun

Juuli Salonen

Hotelli- ja ravintola-
alan liikkeenjohdon
koulutusohjelma
2017



| | |
|--|---|
| Tekijä Juuli Salonen | |
| Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma | |
| Raportin/Opinnäytetyön nimi Opas vapaaehtoisvoimin järjestettävien nuorisotapahtumien ruokailuiden suunnitteluun | Sivu- ja liitesivumäärä 39 + 21 |
| <p>Opinnäytetyö toteutettiin produktina. Toimeksiantajana toimi valtakunnallinen nuorisojärjestö European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry, jossa havaittiin tarve lisätä vapaaehtoisten tietämystä ruokailuiden järjestämisestä suurissa tapahtumissa. Järjestön tapahtumissa ruokailuja toteuttavat yleensä vapaaehtoiset 16-22-vuotiaat nuoret, joilla ei ole juurikaan aikaisempaa kokemusta suurten tapahtumien tai ruokailuiden suunnittelusta ja toteuttamisesta. Opinnäytetyössä käsitellään vapaaehtoisuutta ja asiakaslähtöistä ruokailujen suunnittelu-prosessia.</p> <p>Opinnäytetyön päätavoite oli laatia selkeä ja helppolukuinen opas, jossa kuvataan ruokatarjoilun suunnittelun prosessi ja tarjotaan käytännön työkaluja, joiden avulla nuorten vapaaehtoisten on mahdollista toteuttaa kustannustehokkaasti ruokailut EYP Finlandin tapahtumissa. Pyrkimyksenä oli, että opas sisältää oleellisen tiedon ruokailujen järjestämisestä viikonlopun tai muutaman päivän mittaisiin nuorten tapahtumiin. Alatavoitteita oli kaksi. Ensimmäinen oli dokumentoida ja koota yhteen hyväksi havaittuja käytäntöjä järjestön tapahtumien ruokailuiden suunnittelussa. Toinen alatavoite oli lisätä vapaaehtoisten tietämystä asiakaslähtöisestä ruokailujen suunnitteluprosessista.</p> <p>Ensimmäinen versio ruokaoppaasta valmistui toimeksiantajan pyynnöstä jo kesällä 2015 ja sen jälkeen opas on ollut käytössä järjestön tapahtumissa. Aktiivinen opinnäytetyön kirjoittaminen ja oppaan kehitystyö ajoittuivat loppusyksyyn 2016 ja opas sai lopullisen muotonsa keväällä 2017.</p> <p>Ruokailuiden nykytilan selvittämiseksi käytettiin havainnointia, haastateltiin vapaaehtoisia, joka on vastannut parin tapahtuman ruokailuista sekä käytiin läpi vuoden 2016 suur tapahtumien ruokailuihin liittyviä palautteita. Kävi ilmi, että ruokaopas on lisännyt suunnitelmallisuutta, mutta erityisesti erityisruokavalioiden kaivattaisiin lisää tietoa. Oppaaseen päädyttiin lisäämään tarkistuslista suunnittelua varten ja enemmän valmiita reseptejä sekä esimerkkejä vanhoista tapahtumista. Valmiin oppaan testaaminen tapahtui haastattelemalla EYP Finlandin Järjestöpäivien ruokailuista vastannutta vapaaehtoista sekä analysoimalla tapahtuman osallistujapalautetta.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin hyvin. Vapaaehtoiset kokivat oppaan hyödylliseksi ja helppokäyttöiseksi. Tapahtuman osallistujat olivat pääasiassa tyytyväisiä tapahtuman ruokailuihin, mutta erityisruokavalioiden huomioiminen vaatii edelleen lisää tarkkuutta vapaaehtoisilta. Myös kohderyhmän jäsenten keskinäiset mieltymykset ruoan suhteen vaihtelevat hiukan.</p> | |
| Asiasanat Ruokailu, tapahtumatuotanto, vapaaehtoistyö | |

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Vapaaehtoisuus järjestötoiminnassa | 3 |
| 2.1 | Vapaaehtoisten intressit, motivaatio ja sitouttaminen | 3 |
| 2.2 | Haasteet nuorten vapaaehtoisten johtamisessa | 7 |
| 2.3 | European Youth Parliament -järjestö | 9 |
| 2.4 | Nuoret vapaaehtoiset EYP:n voimavarana | 11 |
| 3 | Asiakaslähtöinen ruokatarjoilun prosessi..... | 16 |
| 3.1 | Asiakaslähtöisyyden edellytykset | 16 |
| 3.2 | Asiakaslähtöisyys tapahtumissa..... | 20 |
| 3.3 | Asiakaslähtöinen ruokatarjoilun prosessi | 24 |
| 4 | Ruokaoppaan laatimisen vaiheet..... | 27 |
| 4.1 | Oppaan sisältö | 31 |
| 4.2 | Valmiin ruokaoppaan testaus ja palaute | 34 |
| 5 | Pohdinta..... | 38 |
| | Lähteet | 40 |
| | Liitteet..... | 43 |
| | Liite 1. Vuosikello EYP Finlandin päätapahtumista | 43 |
| | Liite 2. EYP Finlandin ruokaopas..... | 44 |
| | Liite 3. Lista ruokaoppaan resepteistä aakkosjärjestyksessä | 52 |
| | Liite 4. Esimerkki ruokaoppaan reseptistä | 51 |
| | Liite 5. Ruokailujen tarkistuslista..... | 52 |
| | Liite 6. Esimerkki vanhan tapahtuman ruokasuunnitelmasta..... | 53 |
| | Liite 7. Esimerkki täytettävästä ruokasuunnitelman pohjasta | 54 |
| | Liite 8. Esimerkki täytettävästä ostoslistapohjasta..... | 55 |
| | Liite 9. Esimerkki täytettävästä erityisruokavaliolistasta | 56 |
| | Liite 10. Haastattelukysymykset EYP Finlandin entiselle puheenjohtajalle | 57 |
| | Liite 11. Haastattelukysymykset Tampereen kansallisen istunnon ruokailuista vastaavalle vapaaehtoiselle | 58 |
| | Liite 12. Haastattelukysymykset EYP Finlandin Järjestöpäivien ruokailuista vastaavalle vapaaehtoiselle..... | 59 |
| | Liite 13. EYP Finlandin Järjestöpäivien palautelomake | 60 |

1 Johdanto

Teen opinnäytetyökseni oppaan nuorisojärjestön suur tapahtumien sekä lyhyempien jäsentapahtumien ruokailujen suunnitteluun. Opinnäytetyöni on produkti, joka toteutetaan toimeksiantona.

Työn toimeksiantajana toimii European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry. Myöhemmin tekstissä käytän järjestöstä lyhennettä EYP Finland. EYP Finland on rekisteröity yhdistys, joka kuuluu kansainväliseen Euroopan nuorten parlamentin verkostoon. Järjestöllä on toimintaa 40 eri maassa. EYP:n tapahtumissa nuoret pääsevät keskustelemaan heitä kiinnostavista ajankohtaisista aiheista, tutustumaan vieraisiin kulttuureihin ja kehittämään monipuolisesti henkilökohtaisia taitojaan.

Opinnäytetyön päätavoite on laatia selkeä ja helppolukuinen opas, jossa kuvataan ruokatarjoilun suunnittelun prosessi ja tarjotaan käytännön työkaluja, joiden avulla nuorten vapaaehtoisten on mahdollista toteuttaa kustannustehokkaasti ruokailut EYP Finlandin tapahtumissa. Pyrkimyksenä on, että opas sisältää oleellisen tiedon ruokailujen järjestämisestä viikonlopun tai muutaman päivän mittaisiin nuorten tapahtumiin. Alatavoitteita on kaksi. Ensimmäinen on dokumentoida ja koota yhteen hyväksi havaittuja käytäntöjä järjestön tapahtumien ruokailuiden suunnittelussa. Toinen alatavoite on lisätä vapaaehtoisten tietämystä asiakaslähtöisestä ruokailujen suunnitteluprosessista.

Opinnäytetyön aihe on minulle hyvin läheinen, koska olen toiminut kyseisessä järjestössä erilaisissa vapaaehtoistehtävissä vuodesta 2012 alkaen. EYP Finlandin kaikki tapahtumat toteutetaan lähes pelkästään vapaaehtoisvoimin ja usein tapahtumien pääjärjestäjät ovat nuoria, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta suurten tapahtumien järjestämisestä tai tapahtumien ruokailuiden suunnittelusta.

Olen itse ollut vastuussa useamman EYP Finlandin tapahtuman ruokailujen suunnittelusta ja toteutuksesta viimeisten vuosien aikana. Olen saanut tekemästäni työstä erittäin positiivista palautetta muilta järjestön toimijoilta ja kesällä 2015 silloinen järjestön varapuheenjohtaja ja tapahtumakoordinaattori Laura Uusitalo pyysi minua kokoamaan yhteen hyväksi havaitsemiani käytäntöjä ruokailuiden suunnittelussa.

Tein työtä käskettyä ja elokuussa 2015 kirjoitin kahdeksansivuisen oppaan sekä kokosin samaan paikkaan aikaisempien tapahtumien hyväksi havaittuja reseptejä, budjetteja ja muita suunnitteluun liittyviä dokumentteja. Näistä syntyi EYP Finlandin ruokaopas, jota on sen jälkeen jaettu edelleen tapahtumien järjestäjille. Tähän mennessä sitä on käytetty työkaluna lukuisien kansainvälisten suur tapahtumien sekä muiden pienempien jäsen- ja koulutustapahtumien ruokailuiden suunnittelussa.

Laadin ensimmäisen version EYP Finlandin ruokaoppaasta loppukesällä 2015. Yksi oppaan synnyn tausta-ajatuksista oli se, että minun kannattaisi jakaa eteenpäin sitä tietoa, jota olen kerryttänyt käytännön kokemuksena ruokailujen järjestämisestä vapaaehtoistahtumissa sekä teorian tietoa ruokatuotannosta opiskellessani Haaga-Heliassa. Minulla oli siis sekä ammatillista että käytännön kautta opittua hiljaista tietoa, joka helposti joutuisi hukkaan siinä vaiheessa, kun en enää itse olisi mukana järjestön toiminnassa. Opas ei kuitenkaan ole vielä niin kattava kuin toivoisin eikä se ole täysin onnistunut poistamaan ruokailujen järjestämiseen liittyviä ongelmia.

Oppaan kehittämistä varten haastattelin järjestön vapaaehtoisia ja päädyin lisäämään sinne enemmän tietoa erityisruokavaliosta sekä kirjoitin sinne lisää reseptejä. Varsinainen ruokaopas koostuu siis tekstimuotoisesta oppaasta, reseptipankista, konkreettisista esimerkeistä, suunnittelua helpottavista valmiista pohjista sekä tarkistuslistasta. Kaikki materiaali on kätevästi yhdessä Google Drive –kansiossa, josta se voidaan jakaa kunkin tapahtuman vastuuhenkilöille. Opasta on myös yksinkertaista täydentää ja muokata tarpeen mukaan.

Tietoperustaa varten valitsin aiheiksi vapaaehtoisuuden ja asiakaslähtöisyyden, koska ne ovat molemmat tiiviisti oppaaseen liittyviä teemoja. Tapahtumien ruokailuista vastaavat vapaaehtoiset, joten tietoperustan ensimmäisessä luvussa käsittelen vapaaehtoisten motivaatiota ja sitouttamista sekä kerron EYP Finlandista järjestönä ja avaan tarkemmin sitä, mikä rooli vapaaehtoisilla on järjestön toiminnassa. Tietoperustan toinen luku taas pureutuu asiakaslähtöisyyden käsitteeseen, koska on tärkeää ymmärtää, miten tapahtumia suunniteltaessa ja ruokailuja järjestettäessä voi ottaa asiakkaat ja kohderyhmän huomioon ja miksi siihen ylipäättään tulisi kiinnittää huomiota.

2 Vapaaehtoisuus järjestötoiminnassa

Käsitteitä vapaaehtoistyö ja vapaaehtoistoiminta käytetään monissa tutkimuksissa ja artikkeleissa tarkoittamaan suurin piirtein samaa asiaa. Euroopan komissio määrittelee vapaaehtoistyön toiminnaksi, johon henkilöt osallistuvat oman motivaationsa mukaisesti omasta tahdostaan eivätkä tavoittele taloudellista etua. Yksilön tasolla vapaaehtoistoiminta voi olla keino hankkia sosiaalisia taitoja, omaksua hyödyllisiä taitoja tai kokea yhteisöllisyyttä. (Euroopan komissio 2011.)

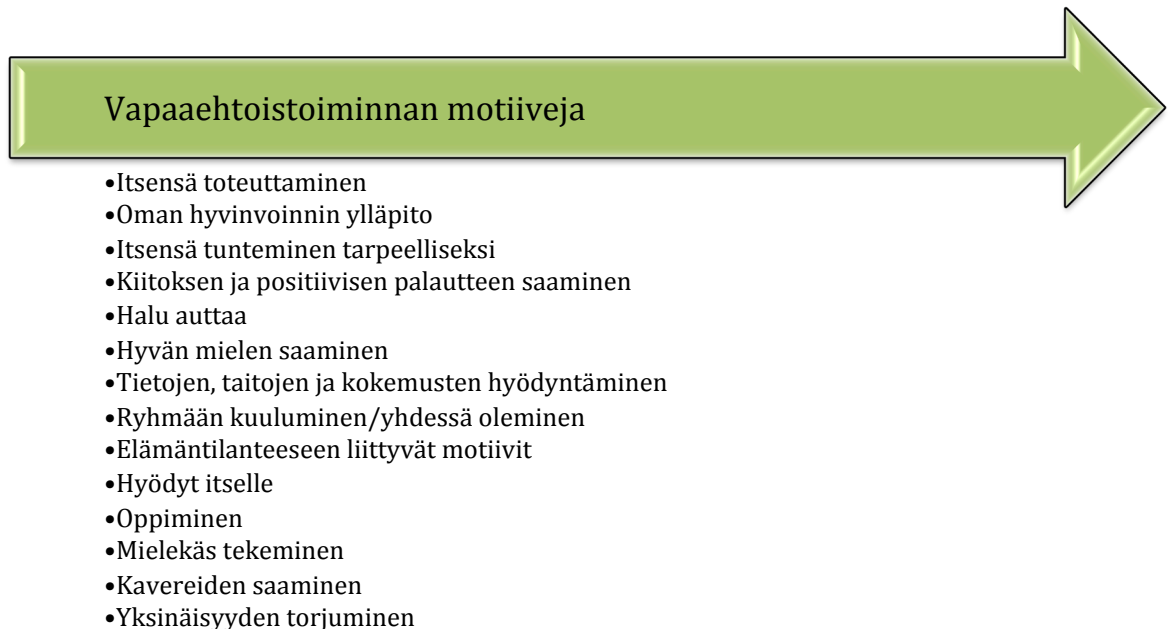
2.1 Vapaaehtoisten intressit, motivaatio ja sitouttaminen

Motivaatio on keskeinen tekijä vapaaehtoistoiminnan kannalta, ja Yeung on kuvannut sitä jopa vapaaehtoisatoiminnan kivijalaksi. Hänen mukaansa ihmisten henkilökohtainen motivaatio on vapaaehtoistyön toteutumisen ja jatkuvuuden kannalta välttämätöntä. Yeungin mukaan vapaaehtoisuus, vapaamuotoisuus, joustavuus ja riippumattomuus ovat samalla vapaaehtoistoiminnan vahvuuksia ja heikkouksia sekä riski toiminnan jatkuvuudelle. (Nylund & Yeung 2005, 83.)

Motivaatiota on tutkittu sekä sosiologiassa että psykologiassa ja käsitykset motivaatiosta ovat vaihdelleet aikojen saatossa. Varhaisissa motivaatioteorioissa kuten Maslowin tarvehierarkiassa tai Sigmund Freudin tutkimuksissa ihmisten ajateltiin tottelevan sisäisiä ja ulkoisia voimia kuten tarpeita ja vaistoja (Maslow, 1970; Freud, 1915). Martin Ford (1992, 3, 73-75, 78) taas määrittelee motivaation koostuvan henkilökohtaisten päämäärien, tunteiden, sekä itseä koskevien käsitysten ja uskomusten ”organisoiduista kuvioinneista.” Yeungin mukaan Fordin kolmiosainen motivaation määritelmässä on vapaaehtoistutkimuksen kannalta erityisen arvokasta se, ettei määritelmä sisällä hierarkiaa vaan useat päämäärät ohjaavat ihmisen toimintaa samanaikaisesti. (Nylund & Yeung 2005, 86.)

Vapaaehtoiset osallistuvat järjestön toimintaan monien erilaisten syiden vuoksi ja heillä on toisistaan paljon poikkeavia motiiveja. Yksi haluaa oppia uutta, toinen parantaa maailmaa ja kolmas kenties tuli mukaan, koska kaveri houkutteli hänet toimintaan. Vapaaehtoisten motiivien selvittäminen on tärkeää sen takia, että jokaiselle löytyisi sellainen tehtävä, joka häntä kiinnostaa ja jossa hän viihtyy. (Pääkaupunkiseudun kierrätyskeskus 2014, 63.) Motivaatio ohjaa ihmisen toimintaa ja se muodostuu erilaisista tarpeista ja haluista, joita kutsutaan motiiveiksi. Monesti toimintaan vaikuttavat useat motiivit samanaikaisesti eikä ihminen aina ole edes tietoinen niistä kaikista. (Mäkelä & Peltonen 2012, 26.)

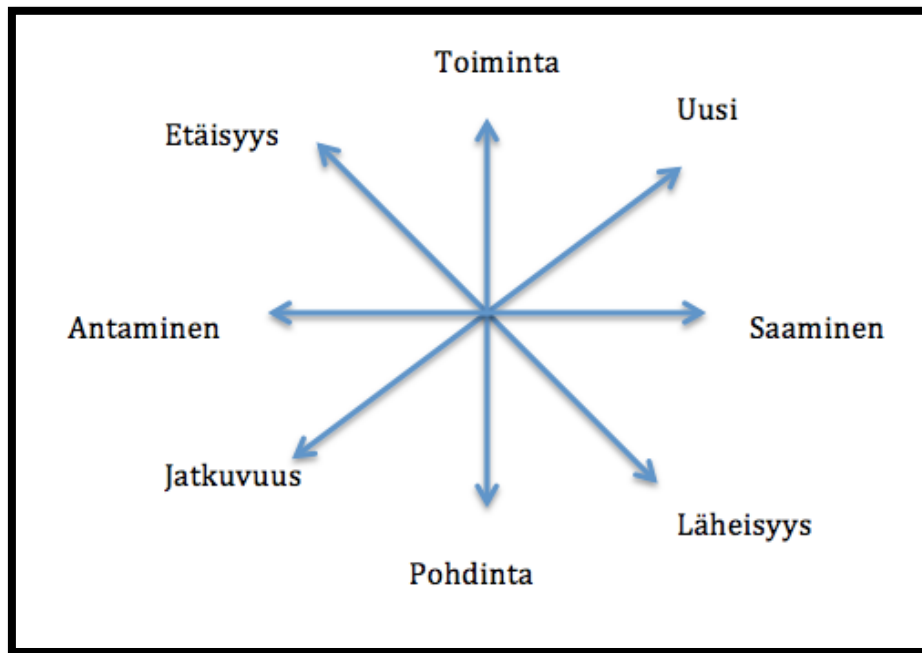
Vapaaehtoistoimijan on hyvä pohtia niitä syitä, joiden vuoksi hän osallistuu vapaaehtoistoimintaan. Omien motiivien miettiminen voi helpottaa itselle sopivimman vapaaehtoistointamuodon löytämistä. Motiivien pohtiminen on oleellista myös sen takia, että ihminen osallistuisi vapaaehtoistoimintaan oikeista syistä. Mäkelä ja Peltonen ovat eritelleet yhteensä 14 esimerkkiä erilaisista motiiveista olla mukana vapaaehtoistoiminnassa. Ne eritellään kuviossa 1. (Mäkelä & Peltonen 2012, 26.)



Kuvio 1. Esimerkkejä motiiveista olla mukana vapaaehtoistoiminnassa (mukaillen Mäkelä & Peltonen 2012, 26)

Yeungin mukaan olennainen huomio vapaaehtoistoiminnan kannalta on se, että motivaatioon kuuluu myös ympäristö sekä yksilön suhde ympäristöön. Hänen mielestään ei riitä, että tutkitaan vain tulevaisuuteen sijoittuvia motiiveja vaan vapaaehtoisten motivaatiota tutkittaessa on otettava tulevaisuuden lisäksi huomioon yhtä lailla menneisyyteen ja nykyhetkeen liittyvät tekijät. Yeungin motiivinäkemyksen mukaan motivaatio ja sitoutuminen ovat limittäisiä ilmiöitä ja niitä täytyy tarkastella yhtäaikaaisesti. (Nylund & Yeung 2005, 87.)

Yeung on tutkinut vapaaehtoisten motivaatiota haastattelemalla Suomen evankelisluterilaisen kirkon ja sen kirkollisten yhdistysten vapaaehtoisia. Haastatteluja analysoimalla hän löysi 767 motivaation merkitysyksikköä, joiden pohjalta hän loi nelidimensionaalisen, kahdeksankulmaisen mallin, jota kutsutaan timanttimalliksi. Mallia havainnollistaa kuvio 2. (Nylund & Yeung 2005, 105-107.)



Kuvio 2. Vapaaehtoismotivaation timanttimalli (mukaillen Yeung 2005, 105)

Timanttimalli korostaa etenkin motivaatioelementtien suhdetta toisiinsa ja pyrkii neljällä eri ulottuvuudellaan selittämään, mistä vapaaehtoismotivaatio kokonaisuudessaan koostuu. Mallin saaminen-antaminen –ulottuvuus pyrkii selittämään, mitä vapaaehtoisuus antaa vapaaehtoiselle ja näiden parien vastakkainasettelu kertoo myös klassisesta ajatuksesta, että ”antaessaan saa.” Saamisen motivaatioteemoja ovat muun muassa itsensä toteuttaminen, henkilökohtainen hyvinvointi sekä toiminnan palkitsevuus, kun taas antamisen motivaatioteemoina nousevat esiin halu auttaa muita, vastavuoroisuus ja toisaalta ihmisten altruistiset luonteenpiirteet. (Nylund & Yeung 2005, 109-111.)

Toisena ulottuvuutena mallissa on jatkuvuus ja uuden etsintä. Se pyrkii selittämään millä tavalla vapaaehtoisten motivaatio kytkeytyy jatkuvuuteen ja tuttuuteen tai vastaavasti ilmentää uusien kokemusten tavoittelua. Vapaaehtoisten toiveita jatkuvuudesta kuvaavat esimerkiksi aihepiirin tuttuus, positiiviset kokemukset aiemmasta vapaaehtoistoiminnasta tai eläkkeelle siirtynyt ihminen voi nähdä vapaaehtoistoiminnan oman palkkatyön jatkeena. Toisen ääripään motiiveissa korostuvat uutuuden viehätys kuten halu oppia uutta, oman elämänpiirin laajentaminen. Osalle vapaaehtoistyö voi tarjota vastapainoa sen hetkiseen elämäntilanteeseen. (Nylund & Yeung 2005, 112-113.)

Kolmantena ulottuvuutena mallissa on etäisyys ja läheisyys. Tämä akseli pyrkii selittämään sosiaalisten kontaktien merkitystä vapaaehtoismotivaatiossa. Etäisyyden motivaatioelementtejä ovat esimerkiksi toiminnan joustavuus, epäbyrokraattinen ilmapiiri ja etä-

syys muista. Vastaavasti läheisyyden elementtejä taas ovat ryhmään kuuluminen ja uusien ihmisten tapaaminen, hyvä yhteishenki ja toiminnan sosiaalisuus. (Nylund & Yeung 2005, 113-115.)

Neljäntenä timanttimallin ulottuvuutena ovat vastakkain pohdinta ja toiminta. Pohdinnan ääripää kuvaa vapaaehtoistoimintaan sitoutumisen arvoja ja aatoksia, kuten henkilökoh- taista tai hengellistä kasvua. Toiminnan ääripäässä ihmisiä taas motivoi joutilaaksi koetun vapaa-ajan täyttäminen, toiminnallisuus vapaaehtoistoiminnassa ja tapa, jolla vapaaeh- toistoimintaa on organisoitu. Toiset mainitsivat tässä yhteydessä vaihtelevuuden innosta- vana tekijänä, kun toiset taas arvostivat enemmän vapaaehtoistoiminnan säännöllisyyttä.

Vapaaehtoisten motivointi ja sitouttaminen ei ole aina helppoa, mutta se on toiminnan kannalta oleellista. Vapaaehtoistoiminta tuottaa hyvää silloin, kun vapaaehtoiset viihtyvät, hoitavat sovitut tehtävät ja heillä on mahdollisuus olla mukana kehittämässä toimintaa. Sitoutuneet vapaaehtoiset ovat ylpeitä vapaaehtoistyöstään ja kokevat olevansa osa yh- teisöä. Sitoutumisen ei aina tarvitse olla pitkäaikaista vaan joissakin tehtävissä riittää, että sitoutuu esimerkiksi yhteen tapahtumaan kerrallaan. (Pääkaupunkiseudun kierrätyskeskus 2014, 63.)

Yksi tärkeimmistä keinoista vapaaehtoisten sitouttamisessa on organisaation perustehtä- vän ja arvojen korostaminen. Vapaaehtoisille tulee kertoa miksi kyseistä työtä tehdään ja miten vapaaehtoisen panos edistää kyseistä päämäärää. Mekaaninen tehtävä kuten pos- timerkkien liimailu voi olla joko innostava tai turhauttava tehtävä riippuen siitä, ymmärtää- kö vapaaehtoinen mikä merkitys hänen työllään on. Vapaaehtoisten sitouttaminen vaatii myös henkilökunnan työaikaa ja panostusta, koska henkilöstö tukee vapaaehtoisia arjes- sa varmistamalla, että kaikki käytännön asiat toimivat mutkattomasti. Vapaaehtoisille tulee tarjota mielekkäitä ja selkeitä tehtäviä ja heille kuuluu antaa toiminnasta mahdollisimman realistinen kuva heti alkuvaiheessa. Yhteiset pelisäännöt varmistavat, että vapaaehtoinen tietää, mihin hän sitoutuu. Vapaaehtoisille tulee järjestää perehdytys ja huolehtia, että vapaaehtoinen saa tarvittaessa riittävästi tukea. Toiminnan järjestäjän tulee myös varmis- taa, että tehtävänkuvat ja vastuut ovat selvillä ja pitää huolta siitä, että vapaaehtoinen voi halutessaan vaihtaa tehtävää, kehittyä ja jakaa osaamistaan muille. (Pääkaupunkiseudun kierrätyskeskus 2014, 63-64.)

Myös vastaanottava ilmapiiri tukee vapaaehtoisten sitoutumista. Vapaaehtoiset kannattaa ottaa osaksi yhteisön arkea; pyytää heidät mukaan kahvihetkiin ja yhteisiin koulutuksiin sekä ottaa heidät mukaan toiminnan kehittämiseen esimerkiksi tekemällä palautekyselyitä säännöllisesti. Vapaaehtoisilta kannattaa kysyä kuulumisia säännöllisesti ja muistaa myös

kiittää heitä omasta panoksestaan. Kiitosta ja arvostusta voi osoittaa esimerkiksi järjestämällä virkistystapahtumia, muistamalla syntymäpäivänä tai lisäämällä kiitosmaininnan vapaaehtoisen panoksesta kuukausitiedotteeseen tai verkkosivuille. (Pääkaupunkiseudun kierrätyskeskus 2014, 64.)

2.2 Haasteet nuorten vapaaehtoisten johtamisessa

Nuoret ovat yksi vapaaehtoistoiminnan keskeisistä kohderyhmistä ja nuorten vapaaehtoisten määrällä on kasvupotentiaalia, koska vapaaehtoistoiminta kiinnostaa nuoria. 15-24-vuotiaista nuorista 39% on mukana vapaaehtoistoiminnassa ja lisäksi 58% vapaaehtoistoiminnan ulkopuolisista nuorista olisi halukas tulemaan mukaan toimintaan, jos heitä vain pyydetäisiin. Tämä on huomattavasti korkeampi luku kuin aikuisilla, koska lähes 40% aikuisista suomalaisista ei lähtisi mukaan vapaaehtoistoimintaan edes pyydettyä kun taas nuorten keskuudessa vastaava luku on 25%. Nuoret kertovat usein vapaaehtoistoimintaan osallistumattomuutensa syyksi sen, etteivät ole tulleet ajatelleeksi kyseistä toimintaa. (Yeung 2002, 56-58.)

Nuorten vapaaehtoisten johtamisessa on omat haasteensa. Pitää ensiksi ymmärtää, min-kälaisia erityispiirteitä vapaaehtoisten johtamisessa on. Yhtenä haasteena vapaaehtoisten johtamisessa on positiivisen ilmapiirin luominen, joka voi arjessa unohtua helposti, kun keskitytään itse työhön. Positiivisuuden tulisi myös olla aitoa eikä väkinäistä. Ristiriitoja voi aina tulla, mutta tärkeintä on valmius ratkoa niitä. (Pääkaupunkiseudun kierrätyskeskus 2014, 64.)

Myös ihmisten ikä on johtamisen kannalta huomionarvoinen seikka. Esimiehen olisi hyvä huomioida eri-ikäisten työntekijöiden tarpeet ja odotukset, koska tavoitteena on saada kaikkien vahvuudet käyttöön. Elämän eri vaiheissa ihmisillä on erilaisia vahvuuksia ja tuen tarvetta. Nämä eivät suoraan liity ikään, mutta usein kuitenkin tiettyyn ikähaarukkaan. Kannattaa siis miettiä, mitkä toimintamallit ja johtamiskäytännöt tukevat työntekijöiden jaksamista ja motivaatiota missäkin vaiheessa. (Työterveyslaitos 2015.)

Sukupolvien välisistä eroista työelämässä on viime vuosina kirjoitettu paljon. Suurilla ikäluokilla tarkoitetaan vuosina 1946-1964 syntyneitä, x-sukupolvella vuosina 1965-1976 syntyneitä ja y-sukupolvella 1977-1997 syntyneitä ja Z-sukupolvella vuoden 1998 jälkeen syntyneitä (Tapscott 2009). Niin kutsutun y-sukupolven tai milleniaalien eroavaisuuksia edellisiin sukupolviin on korostettu erityisen paljon. Y-sukupolven edustajat haastavat perinteisen johtamisen ja yrityksen johtamismallit avoimesti eivät he ota asioita itsestään selvyyksinä. Y- sukupolven työntekijät eivät myöskään pelkää lähestyä esimiestään hie-

rarkian pelossa vaan vaativat esimiehiltä huomiota. He haluavat jatkuvaa palautetta sekä tasa-arvoista, mutta ei tasapäistävää kohtelua. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010, 24.)

Y-sukupolvi työskentelee mieluiten sellaisten esimiesten kanssa, jotka ovat helposti lähestyttäviä, kannustavia, hyviä kommunikoimaan ja hyviä motivoimaan muita (Eckleberry-Hunt & Tucciarone 2011). He ovat tottuneet olemaan vanhempiansa huomion keskipisteenä, joten he vaativat samaa esimiehiltäänkin. Heille hyvä esimies on sellainen, joka laittaa itsensä peliin ja johtaa joukkonsa menestykseen. Y-sukupolvi on tottunut nopeaan reagointiin ja aktiiviseen asioihin vaikuttamiseen. Malttamattomina he haluavat, että päätökset tehdään nopeasti ja asiat etenevät. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010, 24.)

Y-sukupolven edustajat vaativat esimiehiltään jatkuvaa palautetta ja pitävät myös julkisesta kiitoksesta. Heille on merkityksellistä tehdä asioita yhdessä, koska Y-sukupolven edustajat kokevat, että yhdessä saadaan enemmän aikaan ja kaikkien mielipiteillä on merkitys. He arvostavat myös tasa-arvoa ja oikeudenmukaisuutta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2010, 24.) Lisäksi he ilmaisevat mielipiteensä ja antavat palautetta kunnioittamatta organisaation hierarkiaa (Eckleberry-Hunt, & Tucciarone 2011).

Monet y-sukupolveen liitetystä käsityksistä ovat kuitenkin mielikuvia vailla todellista pohjaa. Näin selvisi IBM:n toteuttamassa maailmanlaajuisessa tutkimuksessa, jossa vertailtiin y- ja x-sukupolvien sekä suurten ikäluokkien käyttäytymistä sekä toiveita työelämästä ja johtamisesta. Tutkimukseen osallistui lähes 1800 yhtiön työntekijää 12 eri maasta ja useammalta eri alalta. Vastausten perusteella sukupolvien väliset erot työelämässä ovat melko pieniä ja sen vuoksi johtamisessa tulisi keskittyä yksilöiden johtamiseen sukupolvijohtamisen sijaan. (IBM Institute for Business Value 2015.)

Suomessa saman asian on kyseenalaistanut Työterveyslaitoksen dosentti ja tutkija Anu Järvensivu. Hänen mukaansa perinteinen pohjoisamerikkalainen sukupolvijako on ongelmallinen ja erityisesti X-sukupolvi on rajattu epäsopivasti, joten se ei ole sellaisenaan sovellettavissa Suomeen. Järvensivu (2016,35) määrittelee suomalaisen työelämän sukupolvet seuraavasti:

- Suuret ikäluokat syntyneet ennen 1954
- Öljykriisin sukupolvi 1955-1964
- Hyvinvoinnin sukupolvi 1965-1972
- Lamasukupolvi 1973-1979
- Y-sukupolvi, eli diginatiivit 1980-1990
- Z-sukupolvi 1991-

Erilaisista sukupolvien määritelmistä huolimatta Järvensivu ja IBM:n tutkijat sekä Työterveyslaitoksen muut tutkijat ovat kuitenkin yhtä mieltä siitä, että 1990-luvulla ja 2000-luvulla syntyneet nuoret ovat erityisen taitavia käyttämään tietotekniikkaa eli he ovat niin kutsuttuja diginatiiveja. He ovat aiempia sukupolvia valmiimpia ja tottuneempia käyttämään erilaisista tekniikkaa oppimiseen ja työskentelyyn ja tätä on syytä hyödyntää myös nuorten johtamisessa.

2.3 European Youth Parliament -järjestö

European Youth Parliament, tästä eteenpäin tekstissä EYP, on kansainvälinen nuorisojärjestö, joka kokoaa yhteen erilaisista taustoista ja kulttuureista tulevia nuoria keskustelemaan ajankohtaisista aiheista. EYP-toiminta on koulutuksellista ja puoluepoliittisesti sitoutumatonta. EYP-verkosto koostuu 40 itsenäisistä yhdistyksistä, joita kutsutaan kansallisiksi komiteoiksi. EYP:n kansalliset komiteat järjestävät vuosittain yhteensä lähes 600 tapahtumaa, joihin osallistuu yhteensä lähes 35 000 nuorta. (European Youth Parliament 2017a.)

EYP:llä on neljä keskeistä tavoitetta. EYP:n yksi tärkeimmistä tavoitteista on herättää nuorten kiinnostusta ajankohtaisiin ja eurooppalaisiin asioihin, rohkaista toiminaan aktiivisina kansalaisina ja motivoida nuoria ottamaan osaa poliittiseen keskusteluun. Toinen tavoite on tarjota nuorille kansainvälisiä kokemuksia ja lisätä kulttuurienvälistä keskustelua ja ymmärrystä toisia kulttuureita ja tapoja kohtaan. Kolmas EYP:n päätavoitteista on tarjota sellainen keskustelufoorumi, jossa nuoret voivat ilmaista mielipiteensä ilman, että heidän täytyisi sitoutua ennalta määriteltyihin rooleihin. Näiden lisäksi EYP:n pyrkii toiminnallaan tarjoamaan nuorille mahdollisuuden kehittää henkilökohtaisia taitojaan. (European Youth Parliament 2017b.)

EYP:n missio on inspiroida ja voimaannuttaa nuoria eurooppalaisia, jotta heistä tulisi avoimempia, suvaitsevaisia ja aktiivisia kansalaisia. EYP rohkaisee nuoria itsenäiseen ajatteluun ja oma-aloitteisuuteen sekä tukee tärkeiden sosiaalisten ja ammatillisten taitojen oppimista. Järjestön 30-vuotisen historian aikana sadat tuhannet nuoret ovat ottaneet osaa alueellisiin, kansallisiin ja kansainvälisiin istuntoihin ja luoneet ystävyssuhteita sekä kansainvälisiä verkostoja yli valtioiden rajojen. EYP on siten edistänyt merkittävästi Euroopan yhtenäisyyttä ja rakentanut siltoja eri kulttuureiden välille. Nykyisin EYP on yksi suurimmista eurooppalaisista poliittisen keskustelun, kansainvälisten kohtaamisten, eurooppalaisen kansalaiskoulutuksen ja vapaan ajatusten vaihdon foorumeista nuorille. Kansainvälinen EYP on saksalaisen Schwarzkopf-säätiön suojeluksessa ja järjestöllä on keskus toimisto Berliinissä. (European Youth Parliament 2017a.)

European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry on nuorisojärjestö, joka edistää Euroopan nuorten parlamentin tavoitteiden toteutumista Suomessa. EYP Finland järjestää erilaisia jäsen- ja koulutustapahtumia sekä valitsee ja kouluttaa Suomen edustajat Euroopan nuorten parlamentin kansainvälisiin istuntoihin ja muihin tapahtumiin ulkomailla. Se ottaa osaa järjestön kansainväliseen päätöksentekoon kansallisten komiteoiden neuvostossa. Yleishyödyllisenä yhdistyksenä EYP Finlandin toiminta on vapaaehtoisuuteen perustuvaa ja voittoa tavoittelematonta. (European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017a,1,3.) EYP Finlandilla on tällä hetkellä noin 1500 jäsentä ja tapahtumiin osallistui vuonna 2016 noin 3000 nuorta (European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017c, 5.)

EYP Finlandin tärkein kohderyhmä ovat 16–22-vuotiaat. Kohderyhmä on kiinnostunut esimerkiksi yhdestä tai useasta seuraavista asioista: yhteiskunnallisista asioista, kansainvälisyydestä, eri kulttuureista, matkustamisesta, vaikuttamisesta, uusien ihmisten tapaa- misesta, julkisesta esiintymisestä tai siinä kehittymisestä, väittelystä, kielistä tai kielitaitojen parantamisesta sekä järjestötoiminnasta. (European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017c, 7.)

EYP Finland järjestää vuosittain paljon tapahtumia ja vuoden pääpaino on Eurooppalainen kansalaisuutesi –hankkeessa, johon kuuluu koulukiertue ja neljä alueellista istuntoa eli suurtapahtumaa, jotka järjestetään ympäri Suomea loka-marraskuussa. Vuosittainen suurin tapahtuma on tammikuussa järjestettävä nelipäiväinen kansallinen istunto, joka järjestettiin vuonna 2017 Tampereella. Viime vuosina kansallisen istunnon osallistujamäärä on ollut noin 200, ja osallistujat ovat tulleet suurin piirtein 20 eri maasta. Istuntojen lisäksi vuosittain järjestetään useampi jäsentapahtuma sekä kaksi kansainvälistä koulutusta, joista toinen on istuntojen mediatiimin koulutus ja toinen istuntojen puheenjohtajien koulutus. Tarkempi vuosikello EYP Finlandin tapahtumista on liitteessä 1. (European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017a, 3-4.)

Eurooppalainen kansalaisuutesi -hankkeen istunnot noudattavat Euroopan nuorten parlamentin toimintatapoja. Kolmipäiväiset tapahtumat jakaantuvat ryhmäytymiseen, komiteatyöhön ja yleisistuntoon. Tapahtumissa nuoret pääsevät keskustelemaan ajankohtaisista eurooppalaisista kysymyksistä omista lähtökohdistaan, mikä tuo Euroopan unionia ja eurooppalaista kansalaisuutta lähemmäksi. Tapahtumien kieli on englanti, ja jokaisessa tapahtumassa on osallistujia useista Euroopan maista. (European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017c,13.)

EYP Finlandilla on myös viisi paikallisjärjestöä: EYP Helsinki, EYP Tampere, EYP Turku, EYP Itä-Suomi ja EYP Pohjois-Suomi. Paikallisjärjestöt ovat itsenäisiä yhdistyksiä, mutta samalla EYP Finlandin jäsenjärjestöjä. Paikallisjärjestöt järjestävät tapahtumia ja matalan kynnyksen toimintaa omalla alueellaan sekä tarjoavat mahdollisuuden jatkaa järjestön toiminnassa niille nuorille, jotka ovat osallistuneet johonkin aikaisempaan EYP:n tapahtumaan. (European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017b.)

2.4 Nuoret vapaaehtoiset EYP:n voimavarana

EYP-toiminta pohjautuu lähes yksinomaan nuorten vapaaehtoisten työpanokseen eli EYP on nuorten järjestämää toimintaa nuorille. Kansainvälisesti EYP-toimintaan osallistuu vuosittain yli 3000 vapaaehtoista. He pitävät yllä kansallisten komiteoiden toimintaa, järjestävät tapahtumia, johtavat ryhmäkeskusteluja, toimivat istuntojen mediatiimeissä ja ovat siis toiminnan ydin ja tärkeä syy siihen, miksi EYP on olemassa (European Youth Parliament 2017a.) Vuonna 2016 EYP Finlandissa toimi yhteensä noin 220 nuorta erilaisissa vapaaehtoisissa vastuutehtävissä (European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017c, 5). Aktiivisimmat vapaaehtoiset käyttävät aikaansa järjestön toimintaan jopa kymmeniä tunteja viikossa, joten vapaaehtoistyöllä on erittäin suuri merkitys järjestön toiminnan kannalta.

Vapaaehtoistyön rahallista arvoa ei välttämättä ole mahdollista tarkasti määrittää. Se vaatii vapaaehtoisten työtuntien laskemista tai arvioimista sekä jonkin laskennallisen tuntipalkan määrittämistä. Voidaan myös miettiä, kuinka tarkoituksenmukaista on määrittää rahallista arvoa vapaaehtoistoiminnalle. EYP Finlandissa on ulkopuolisen rahoituksen raportointia varten laskettu arvio vuoden suurimpien tapahtumien vapaaehtoistyön tuntimäärästä ja hinnasta. Vuonna 2016 Eurooppalainen Kansalaisuutesi –hankkeen laskennallinen vapaaehtoistyön arvo oli yli 100 000 euroa. (European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017d.)

EYP Finlandin Eurooppalainen Kansalaisuutesi –hankkeessa toimi vuonna 2016 yhteensä 130 suomalaista nuorta. Kun tähän lisätään vielä ulkomaalaiset tapahtumien toimihenkilöt, vapaaehtoisia oli hankkeessa mukana yli 200. Hankkeeseen kuuluivat neljä kolmipäiväistä suur tapahtumaa, useita koulutustapahtumia sekä valtakunnallinen koulukiertue. Koulukiertue-esityksiä pidettiin syksyllä 2016 yhteensä 53 kappaletta lukioissa sekä ammatillisissa oppilaitoksissa ympäri Suomea ja yhteydenottoja kouluihin tehtiin sähköpostilla ja puhelimitse yli 400. (European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017c, 12.)

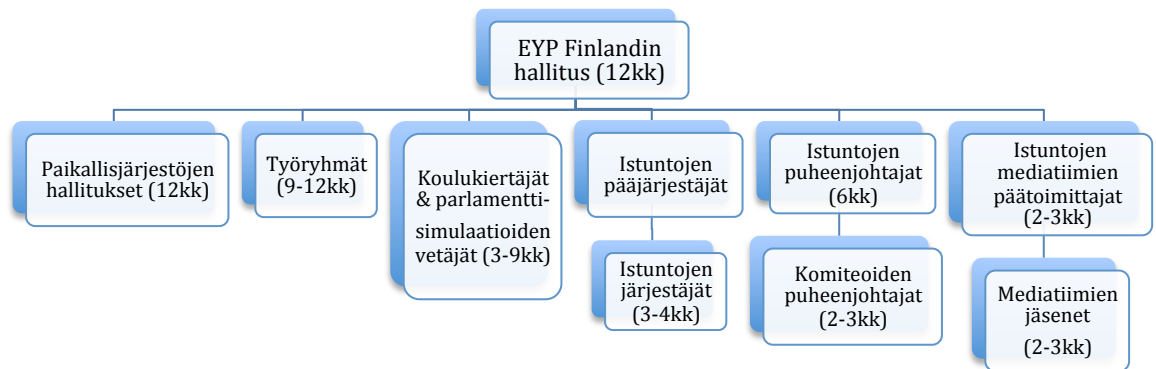
EYP Finlandin yksi kolmesta strategisesta päätavoitteesta on olla ammattimaisesti johdettu nuorisojärjestö (European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2014, 18). EYP Finlandin toiminta onkin ammattimaistunut vuosi vuodelta, mutta toiminta on jo niin laajamittaista, ettei tapahtumien määrää ole juuri voitu kasvattaa ilman, että siitä koituisi liian paljon työtä ja stressiä vapaaehtoisille. (European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2014, 24, 26). Järjestön pitkäaikainen haave ja tavoite täyttyi syksyllä 2016, kun EYP Finlandille pystyttiin palkkaamaan kokoaikainen pääsihteeri tukemaan hallituksen ja muiden vapaaehtoisten työtä. Pääsihteerin työtehtäviin kuuluvat muun muassa päivittäiset hallinnolliset asiat ja tapahtumia järjestävät edelleen vapaaehtoiset nuoret.

EYP Finlandin toiminnassa on monia erilaisia vapaaehtoisrooleja, joiden sisältö ja kesto vaihtelevat. EYP Finlandin hallitus koostuu puheenjohtajasta, kuudesta varsinaisesta jäsenestä sekä kahdesta varajäsenestä. Hallituspestit ovat luottamustoimia, mutta niitä hoitavat vapaaehtoiset, joilla on jo paljon kokemusta järjestön toiminnasta. Hallitus valitaan marraskuun lopulla syyskokouksessa ja hallituspestin kesto on kalenterivuosi. Lähes jokaisella hallituslaisella on apunaan ja johdettavanaan työryhmä eli joukko vapaaehtoisia, jotka toimivat yhdessä hallituslaisten johdolla. (Uusitalo 30.3.2017.) Esimerkiksi hallituksen viestintävastaava ohjaa viestintätyöryhmän toimintaa ja he tuottavat vuoden mittaan erilaisia viestinnän sisältöjä kuten videoita, sosiaalisen median sisältöä ja luovat tapahtumille logot sekä mahdollisesti muita visuaalisia elementtejä materiaaleihin. Työryhmän jäsenet valitaan helmi-maaliskuussa avoimella haulla ja heidän toimikautensa kestää yleensä 9-12 kuukautta.

Jokaiselle EYP Finlandin viidelle vuosittaiselle istunnolle valitaan kaksi tai kolme pääjärjestäjää eli yhteensä 10-15 pääjärjestäjää vuosittain. Heidän tehtävänsä on hoitaa tapahtuman käytännön järjestelyjä kuten tilojen varaamista, varainkeruuta ja ohjelman suunnittelua. Samalla he toimivat 15-20 hengen järjestäjätiimin esimiehinä ja perehdyttävät heidät omiin tehtäviinsä. Järjestäjien lisäksi istunnoissa on muitakin toimihenkilöitä: komiteoiden puheenjohtajia, jotka vetävät pienryhmäkeskusteluja ja mediatiimi, joka vastaa istunnon sisällöntuottamisesta kuten valokuvauksesta, videoinnista ja istuntolehden toimittamisesta. Komitean puheenjohtajien esimiehenä toimii istunnon puheenjohtaja, joka vastaa tapahtuman akateemisesta konseptista ja vastaavasti mediatiimin johdossa toimii istunnon päätoimittaja. (Uusitalo 30.3.2017.)

Kaikkiin vastuurooleihin järjestetään avoimet haut. Hakukysymyksillä pyritään selvittämään hakijan motivaatiota eli minkä takia joku haluaa päästä juuri tiettyyn rooliin, mitä hän voisi itse siihen antaa ja mitä kokemuksesta voisi oppia. Valinnoissa painotetaan siis enemmän innokkuutta ja halua oppia kuin olemassa olevia taitoja. (Uusitalo 30.3.2017.)

Erilaisia vapaaehtoisrooleja havainnollistamaan loin kaavion järjestön vapaaehtoisrooleista, niiden keskinäisistä suhteista ja vapaaehtoispestien pituuksista (kuvio 3).



Kuvio 3. Vapaaehtoisroolit EYP Finlandissa

EYP Finlandissa on pyritty kiinnittämään huomiota vapaaehtoisten perehdyttämiseen ja kouluttamiseen. Hallitukselle pidetään kauden alussa koulutusviikonloppu ja vanhat hallituksen jäsenet myös perehdyttävät omat seuraajansa. Istuntojen pääjärjestäjille pidetään kaksipäiväinen koulutus heti vuoden alussa. Koulutuksessa käydään läpi järjestämisprosessi alusta loppuun aikajanan kanssa sekä ohjeistetaan tilojen varaamisessa, ruokailuiden järjestämisessä, yhteistyökumppanien löytämisessä ja varainkeruussa. Lisäksi heitä perehdytetään ohjaamaan muita vapaaehtoisia ja neuvotaan, miten saada muut järjestäjätiimin jäsenet mukaan ja myös heidät kokemaan tapahtuma omakseen. (Uusitalo 30.3.2017.)

Pääjärjestäjille pidetään puolessa välissä prosessia välitapaaminen, jossa käydään läpi, missä mennään projektin kanssa. Lisäksi hallituksen istuntokoordinaattori soittaa jokaiselle pääjärjestäjälle kuukausittain puhelun, jonka tarkoituksena on selvittää miten tapahtuman valmistelut etenevät, tukea vapaaehtoisen jaksamista ja auttaa ratkaisemaan mahdollisia ongelmia. (Uusitalo 30.3.2017.)

EYP Finland järjestää istuntojen toimihenkilöille suunnatut komiteanpuheenjohtajakoulutukset ja mediatiimin kolmipäiväiset koulutukset vuosittain. Nämä koulutukset ovat vapaaehtoisia, sillä myös jokaista istuntoa edeltää kaksipäiväinen toimihenkilökoulutus. Työryhmäläisille on pidetty kolmena vuonna Järjestöpäivillä koulutusta ja sen lisäksi työryhmäläisille on hiukan työryhmästä riippuen joko järjestetty perehdytys Skypen välityksellä tai lähetetty tietopaketti työryhmän toiminnasta sähköpostitse. (Uusitalo 30.3.2017.)

Istuntojen järjestäjätiimit koostuvat vapaaehtoisista, joista osalla on suurempi vastuu kuin toisilla. Pääjärjestäjällä on apunaan usein 15-20 muuta vapaaehtoista, jotka jakautuvat edelleen tiimeihin. Tiimejä on yleensä kahdesta neljään ja tiimeillä on oma tiimin vetäjä, jonka pääjärjestäjät valitsevat. Yleensä tiiminjohtajilla on järjestäjäkokemusta ennestään tai he ovat erityisen vastuuntuntoisia ja innokkaita henkilöitä, jotka haluavat olla enemmän mukana kyseisessä tapahtumassa. Jokaisessa ryhmässä on rivijärjestäjiä, heille ensimmäinen vastuuhenkilö on tiimin johtaja ja vasta sen jälkeen pääjärjestäjä. Tämä järjestely auttaa siinä, ettei jokainen järjestäjä kysy jokaista pientä asiaa pääjärjestäjältä vaan tieto kulkee tiiminjohtajan kautta. Myös istuntojen järjestäjätiimeille pidetään päivän mittaiset koulutukset aina muutamaa kuukautta ennen tapahtumaa.

Osalla järjestäjistä saattaa myös olla omia erityisvastuita kuten istunnon sosiaalisesta mediasta huolehtiminen. Kun Uusitalo itse toimi istunnon pääjärjestäjänä Salossa vuonna 2014 niin hän lähetti järjestäjille Google Form –kyselyn, jossa piti laittaa numerojärjestykseen erilaisia tehtäviä ja kirjoittaa lyhyet perustelut, minkä takia haluaisi tulla valituksi tiettyyn rooliin. Kyselyn vastaustenperusteella pääjärjestäjät kokosivat tiimit ja pyrkivät näin ottamaan huomioon jokaisen mielenkiinnon kohteet ja taidot. Aina ei tarvitse olla valmiiksi hyvä jossakin, kunhan on halu oppia Uusitalo korostaa. (Uusitalo 30.3.2017.)

Järjestäjätiimin rakenne ja vastuut vaihtelevat jonkin verran tapahtumasta toiseen. Osassa istunnoista on yleistimejä, joissa tehtävä vaihtuvat ja toisissa saattaa olla läpi tapahtuman sama vastuu esimerkiksi istunnon ruokailuista, tekniikasta ja iltaohjelmista huolehtiminen. Kiinteitä vastuita puoltaa se, että kun on oppinut, miten esimerkiksi kahvitauko järjestetään, on helpompi tehdä se uudestaan. (Uusitalo 30.3.2017.)

Monen motivaatio lähteä vapaaehtoiseksi perustuu siihen, että EYP on antanut itselle niin paljon, että haluaa sen takia antaa myös takaisin. Jäsenviikonloppu ja Järjestöpäivät ovat vuoden alkupuolella sellaisia tapahtumia, joissa yritetään saada uusia jäseniä vahvemmin mukaan toimintaan. Heille kerrotaan, millaisia mahdollisuuksia järjestössä on toimia vapaaehtoisena. Vanhemmat jäsenet kertovat omista vapaaehtoiskokemuksistaan ja sillä tavalla pyritään innostamaan uusia jäseniä hakemaan mukaan. (Uusitalo 30.3.2017.)

Vapaaehtoisten motivaatiota pyritään pitämään yllä ympäri vuoden. Pääjärjestäjille asetetaan asteittaisia tavoitteita ja istuntokoordinaattori kokoaa heitä varten tietoa, mitä kaikkea on saatu aikaiseksi, että heidän olisi helppo hahmottaa kuinka pitkälle he ovat jo päässeet. Myös henkilökohtaiset kuukausittaiset puhelut motivoivat monia. Uusitalo itse koki sen motivoivana, kun hallituksen jäsen soitti hänelle ja kyseli, että miten menee. Työryhmäläisillä ja muilla vapaaehtoisilla vastuut ovat lyhyempiä projekteja joten oman työn tu-

lokset näkyvät nopeammin. Jos ryhmän tarkoituksena on esimerkiksi kuvata video, tehtävä on niin lyhytaikainen, että eniten motivoiva tekijä on lopputuloksen näkeminen konkreettisesti. (Uusitalo 30.3.2017.)

EYP Finlandissa on käytössä myös useampia keinoja vapaaehtoisten sitouttamiseen. Vuonna 2016 aloitettiin vapaaehtoisten palkitseminen vuosijuhlilla eli annettiin kunniakirjat viidelle tai kuudelle ihmiselle ja palkittavia olivat muun muassa vuoden vapaaehtoinen, vuoden konkari ja vuoden työryhmäläinen. Vapaaehtoiset ovat myös mukana kehittämässä toimintaa. Huhtikuussa 2017 järjestetään EYP Finlandin järjestöpäivät kolmatta kertaa ja tapahtumassa jäsenet pääsevät ideoimaan esimerkiksi millaisia koulutuksia he halusivat. Tällä hetkellä järjestössä on työn alla myös uuden kolmevuotisstrategian kirjoittaminen ja osana strategiaprosessia suunnitellaan jäsenkyselyä. (Uusitalo 30.3.2017.)

Pääjärjestäjät saavat itse vaikuttaa siihen, miltä oma istunto näyttää. He saavat valita istunnon teeman ja ovat mukana valitsemassa järjestäjätiimiä. Myös uusia ohjelmaelementtejä on mahdollista kokeilla. Viime vuonna yksi istunto järjesti Global Village – teemailtaohjelman, jossa osallistujat esittelivät eri maiden ruokakulttuuria. Ohjelma teki siitä heille enemmän oman näköisen projektin ja pääjärjestäjät saivat siitä motivaatiota ja innostusta. (Uusitalo 30.3.2017.)

Vapaaehtoisten työtä tuodaan esiin myös järjestön viestinnässä. Viimeisen parin vuoden ajan pääjärjestäjien ja järjestäjätiimin nimet ja kuvat on julkaistu sosiaalisessa mediassa. Heidät nostetaan jalustalle ja näin he saavat enemmän huomiota. Kaikkia järjestäjiä kiitetään myös julkisesti istunnon puheissa, heidät pyydetään eteen ja mainitaan, mitä he henkilökohtaisesti ovat tehneet. Kiitoksella pyritään saamaan vapaaehtoiset tuntemaan itsensä arvostetuksi ja heidän työnsä tärkeäksi, jotta he haluaisivat tehdä sitä myös jatkossa. (Uusitalo 30.3.2017.)

3 Asiakaslähtöinen ruokatarjoilun prosessi

3.1 Asiakaslähtöisyyden edellytykset

Asiakaslähtöisyys on olennainen markkinoinnin käsite, jolla tarkoitetaan sitä, että yritys ottaa toiminnassaan huomioon kaikkien sidosryhmiensä tarpeet (Vuokko 2009, 62). Asiakaslähtöisyyden rinnalla usein esiintyvä käsite on kohderyhmäymmärrys. Tolvanen (2012, 12) määrittelee kohderyhmäymmärryksen olevan sitä, että ymmärtää syvällisesti, miksi ihmiset tekevät valintoja ja yritys uskaltaa arvioida, miten kohderyhmän tarpeet tulevat kehittymään. Kolmas asiakaslähtöisyyden kannalta keskeinen käsite on asiakaskokemus eli miten asiakas kokee tuotteen tai palvelun ja kuinka sitä voidaan mitata (Kortesuo & Löyhtänä 2011, 187-188). Asiakaslähtöisyys tulee huomioida myös järjestötoiminnassa sekä vapaaehtoisten sitouttamiseksi mukaan toimintaan, että jäsenten saamiseksi järjestöihin.

Neljä yleisesti käytössä olevaa markkinoinnin ajattelumallia ovat tuotantolähtöinen, tuotelähtöinen, myyntilähtöinen ja asiakaslähtöinen ajattelu. Toisinaan mukaan voidaan lisätä vielä viides ajattelumalli: yhteiskuntalähtöinen ajattelumalli. (Vuokko 1997, 12-14.) Tuotantolähtöisessä ajattelumallissa ei ole kyse aktiivisesta markkinoinnista. Malli perustuu siihen, että tuotteita tai palveluja tuotetaan ja ne ovat asiakkaan saatavilla. Näin saatetaan toimia silloin, kun ei ole kilpailua eli asiakkaalla ei siis ole valinnan vaihtoehtoja. Tuotantolähtöisestä ajattelumallista siirrytään yleensä pois silloin, kun markkinoille tulee kilpailua. (Vuokko 2009, 64.)

Astetta kehittyneempi ajattelumalli on tuotelähtöisyys. Tuotelähtöisessä mallissa panostetaan tuotteen tai palvelun laatuun. Mallin idea on, että asiakkaat kyllä löytävät ja valitsevat laadukkaimman vaihtoehdon ja tuote ”puhuu puolestaan”. Tuotelähtöistä ajattelutapaa leimaa oletus, että kaikilla asiakasryhmillä on samanlaiset osto- ja laatuksiteerit. (Vuokko 2009, 64.) Tuotteet ja palvelut eivät kuitenkaan aina myy itse itseään. Tällöin ajattelumallina voidaan käyttää myyntilähtöisyyttä. Silloin markkinointiviestinnän rooli painottuu eli panostetaan myyntityöhön, mainontaan tai menekinedistämiskeinoihin tai lähdetään kilpailemaan hinnoilla. Tuote tai palvelu kuitenkin pysyy usein sellaisenaan. (Vuokko 2009, 64.)

Kolme edellä mainittua ajattelutapaa, tuotanto-, tuote-, ja myyntilähtöisyys, ovat organisaatio- ja tarjontalähtöisiä eli markkinoinnin tehtävänä on saada asiakkaat ja muut sidosryhmät haluamaan ja ostamaan sitä, mitä organisaatio tarjoaa. Jos johonkin vaikutetaan,

niin pyritään vaikuttamaan erityisesti asiakaspintaan ja kysyntään, ei niinkään tarjontaan. (Vuokko 2009, 64.)

Neljäs ajattelutapa – asiakaslähtöisyys – on nykyaikaisen markkinoinnin keskeisin lähestymistapa. Asiakaslähtöisesti ajatteleva organisaatio ei tarkastele pelkästään tarjontaa ja mahdollisuuksia muokata kysyntää tarjonnan mukaiseksi vaan asiakaslähtöisyyden keskiössä on markkinoinnin tutkiminen ja pyrkimys oppia kohderyhmien tarpeista ja kriteereistä. Oleellista asiakaslähtöisyydessä on sisäistää totuus, että tuote tai palvelu on kohderyhmän mielestä hyvää vain, jos se on sitä kohderyhmän omilla kriteereillä, vertailuissa ja asteikoilla. Asiakaslähtöisyys ei kuitenkaan ole ainoastaan sitä, että kuunnellaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita. Suunnittelussa ja toiminnassa pitäisi pystyä tasapainoisesti ottamaan huomioon sekä asiakkaiden että organisaation tarpeet. Jos organisaatio on asiakaslähtöinen, se ottaa tasaisesti huomioon kaikkien sidosryhmiensä tarpeet. (Vuokko 2009, 64-65.)

Yrityksissä asiakaslähtöisyyttä perustellaan usein sillä, että se vaikuttaa yleensä yrityksen taloudelliseen tulokseen positiivisesti. Se ei välttämättä motivoi voittoa tavoittelemattomia organisaatioita, koska niiden ensisijaisena pyrkimyksenä ei ole saavuttaa taloudellisia tuloksia. Asiakaslähtöisyydellä on kuitenkin muitakin tavoittelemisen arvoisia vaikutuksia kuin pelkästään rahallinen voitto sillä asiakaslähtöisyys vaikuttaa koko organisaation toimintaan. (Vuokko 2009, 62.)

Kuluttajan tyytyväisyys määräytyy odotusten ja koetusta suorituksen kohtaamisesta. Toisin sanoen, jos asiakas odottaa korkeaa palvelun laatua, mutta kokeekin sen olevan heikkoa, se johtaa tyytymättömyyteen. Tyytymätön asiakas ei todennäköisesti ole uskollinen asiakas tai kerro hyviä asioita palvelun tarjoajasta. (Getz & Page 2016) Asiakaslähtöinen toiminta edellyttää siis asiakkaan tuntemista ja asiakaskokemuksen ymmärtämistä. Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa. Määritelmästä on syytä huomata, että asiakaskokemus on yksittäisten tulkintojen summa, joten se ei ole rationaalinen päätös vaan kokemus, johon vaikuttavat myös tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnat. Organisaatio ei siis voi täysin vaikuttaa siihen, millaisen asiakaskokemuksen asiakas muodostaa, mutta voi kuitenkin valita, millaisia kokemuksia pyrkii luomaan. (Kortesuo & Löytänä 2011, 11.)

Asiakaskokemuksen muodostumisessa on neljä keskeistä näkökulmaa, kun siihen tutustutaan psykologiselta kannalta. Ensimmäinen näkökulma on, että asiakaskokemus tukee asiakkaan minäkuva. Ostamisesta on tullut identiteetin jatke, jolloin huono palvelu ei ole enää pelkästään huonoa palvelua vaan samalla asiakkaan identiteetin loukkaamista.

Asiakaskokemuksen johtaminen on siis tavallaan asiakkaan kasvojen säilyttämistä ja minuuden suojelemista, koska huonon laadun voi vaihtaa parempaan, mutta kolhu asiakkaan itsetunnossa säilyy pitkään. (Kortesuo & Löyhtänä 2011, 43-44.)

Toinen asiakaskokemuksen neljästä näkökulmasta on, että sen on tarkoitus yllättää ja luoda elämyksiä. Asiakaskokemus on sitä vahvempi, mitä vahvempia tunteita, kohtaamisia ja mielikuvia asiakkaalle syntyy ja tähän tarvitaan elämyksiä. Kortesuo ja Löyhtänä tarkoittavat elämyksellä voimakasta positiivista kokemusta, johon liittyy vahva tunne kuten onni, ilo, oivallus tai ilahtuminen. Elämys on kytköksissä myönteiseen yllättymiseen. Mikään arkinen ja tavallinen ei siis luo elämystä ja yllättymisen tunne on vahvasti konteksti- ja kulttuurisidonnainen. (Kortesuo & Löyhtänä 2011, 45.)

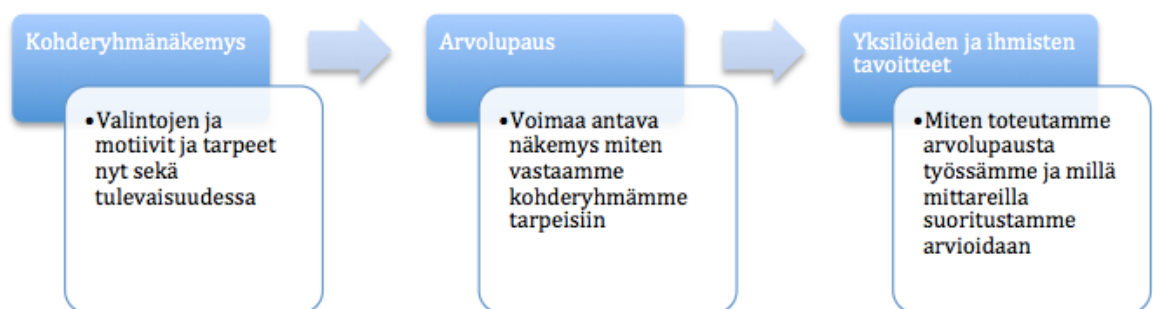
Näkökulmista kolmantena on asiakkaan mieleen jääminen. Keskinäinen toiminta tai mainonta harvoin jättää minkäänlaisia muistijälkiä. Kätevä tapa analysoida hyvää asiakaskokemusta on mitata asiakkaan muistijälkiä ja erityisesti niiden positiivisuutta. Tätä voidaan mitata aktiivisella tai passiivisella kysymyksen asettelulla. Aktiivisessa kysymyksen asettelussa asiakkaalle annetaan esimerkiksi yrityksen nimi tai logo ja kysytään suoraan, että millaisia kokemuksia asiakkaalla on kyseisestä yrityksestä. Näin voidaan mitata pysyvää muistijälkeä eli sitä, että onko asiakkaalla mielikuvaa tästä yrityksestä. Passiivisessa kysymyksen asettelussa taas asiakasta pyydetään nimeämään joko positiivisen tai negatiivisen mielikuvan yrityksiä tietyltä toimialalta. Jos asiakkaalle ei tule mieleen jotakin yritystä, kyseinen yritys on epäonnistunut muistijäljen luomisessa. Positiivisen muistijäljen luomiseksi yrityksen täytyy tietoisesti johtaa ja kehittää asiakaskokemusta. (Kortesuo & Löyhtänä 2011, 48.)

Neljäs asiakaskokemuksen näkökulmista on saada asiakas haluamaan lisää. Mielihyvän tunne aivoissa perustuu aivojen välittäjäaineiden serotoniinin ja dopamiinin tuotantoon ja ihmiselle on luontaista hakeutua kohti mielihyvää tuottavia asioita ja kokemuksia. Asiakaskokemuksen pitää luoda asiakkaalle mielihyvää ja asiakkaan tulee ilahtua saamastaan palvelusta, koska se saa asiakkaan palaamaan myöhemmin uudelleen. Parhaimmillaan hyvä asiakaskokemus saa asiakkaat jonottamaan yrityksen luokse sen sijaan, että yritys joutuisi etsimään ja houkuttelemaan luokseen potentiaalisia asiakkaita. (Kortesuo & Löyhtänä 2011, 49.)

Kohderyhmäymmärrys on sitä, että ymmärtää syvällisesti, miksi ihmiset tekevät valintoja. Lähes aina motiivit ovat syvemmällä kuin kysymällä selviää, koska ihmiset eivät joko osaa tai halua perustella todellisia motiivejaan. Kohderyhmänäkemys tarkoittaa myös sitä, että yritys uskaltaa arvioida, miten kohderyhmän tarpeet tulevat kehittymään. (Tolvanen 2012,

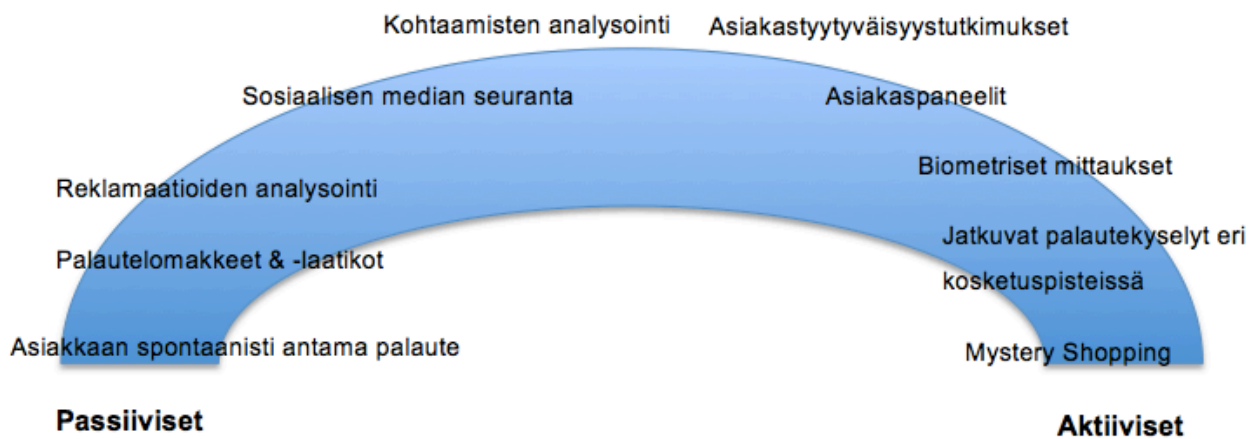
12.) Todellisen kohderyhmänäkemyksen syntyminen vaatii kohderyhmäläisten tapaamista ja yhteistyötä yhteisten päämäärien hyväksi. Ensimmäinen askel on ymmärtää heidän tarpeitaan ja ihmisen mielen toimintaa (Tolvanen 2012, 33,37.) Asiakaslähtöisyys vaatii myös vanhojen tapojen hylkäämistä.

Tolvasen mukaan on oleellista saada organisaation henkilöstö ymmärtämään, minkä takia on välttämätöntä toimia asiakaslähtöisesti. Avainasemassa on syvälliseen kohderyhmänäkemykseen perustuva arvolupaus. Se pitää pystyä laatimaan aidossa vuoropuhelussa asiakkaiden, potentiaalisten asiakkaiden ja yrityksen henkilöstön välillä. Arvolupaus muuttuu konkreettisiksi tavoitteiksi, joista johdetaan mittarit kaikelle toiminnalle. Tolvanen vakuuttaa, että jos arvolupaus on tarpeeksi innostava, ihmiset kehittävät mielellään itse tavoitteitaan ja mittareitaan. Jos taas arvolupaus ei anna voimaa, työntekijät odottavat, mitä pomo mahtaa seuraavaksi määrätä. Tätä prosessia havainnollistaa kuvio 4. (Tolvanen 2012, 74.)



Kuvio 4. Kohderyhmänäkemyksen jalostaminen tavoitteiksi (mukaillen Tolvanen 2012, 74)

Asiakkaiden kokemusten tutkimiseen ja mittaamiseen on olemassa valtavasti erilaisia keinoja. Keinot voidaan jakaa aktiivisiin ja passiivisiin sen mukaan, saadaanko tietoa asiakkaan kokemuksesta aktiivisesti tutkimalla vai asiakkaan oma-aloitteisesti antamasta palautteesta. Asiakaskokemuksen mittaamisen passiivisia ja aktiivisia keinoja havainnollistaa kuvio 5. (Kortesuo & Löyhtänä 2011, 188.)



Ku-
vio
5.

Asiakaskokemuksen mittaamisen spektri (mukaillen Korteso & Löytänä 2011, 188)

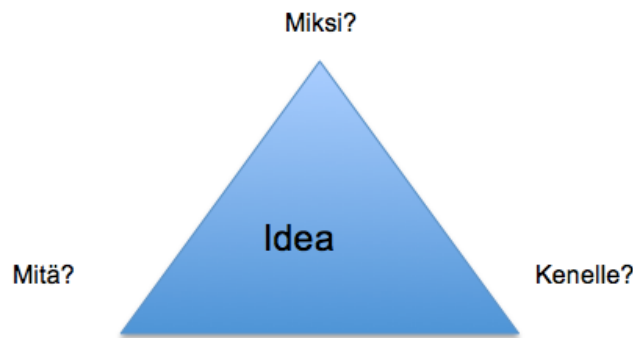
3.2 Asiakslähtöisyys tapahtumissa

Ennen tapahtuman järjestämistä pitää tietää kenelle on suunnittelemassa tapahtumaa. Tapahtuma voidaan suunnata niin nykyisille kuin potentiaalisille asiakkaille, henkilöstölle, omistajille, yhteistyökumppaneille, sidosryhmille tai lehdistön edustajille. Lisäksi tulee huomioida muun muassa se, onko kutsuttava mies vai nainen, nuori vai iäkäs, perheellinen vai yksinelämä ja mistä hän on kiinnostunut. Mikä sopii yhdelle ei välttämättä sovi toiselle. On oleellista, että tapahtuma suunnitellaan ja toteutetaan kohderyhmää kiitettävästi huomioiden. Valitettavasti monessa organisaatiossa ei aina tiedetä, mistä heidän tärkeimmät asiakkaansa ovat oikeasti kiinnostuneita. Siitä tiedosta olisi kuitenkin paljon hyötyä tapahtuman suunnittelussa. (Häyrinen & Vallo 2016, 147-149.)

Onnistuneessa tapahtumassa on sekä tunne että ajatus kohdallaan. Häyrinen ja Vallo kuvaavat onnistunutta tapahtumaa tähdeksi, joka sykkii iloa ja valoa kaikille mukanaolijoille. Tähti muodostuu strategisesta ja operatiivisesta kolmiosta, joissa kummassakin on kolme kysymystä, joihin täytyy vastata ennen tapahtuman suunnittelua. (Häyrinen & Vallo 2016, 121.)

Tapahtuman strateginen kolmio on havainnollistettu kuviossa 6. Organisaation johdolla tai muulla tapahtumaa järjestävällä taholla pitää olla vastaukset strategisen kolmion esittämiin kysymyksiin eli mitä järjestetään, miksi ja kenelle järjestetään. Näiden kolmen kysymyksen perusteella syntyy usein vastaus siihen, mikä on tapahtuman idea. Häyrinen ja Vallo kuvaavat ideaa loimilangaksi, jonka ympärille tapahtuma kudotaan. Toisinaan ideas-

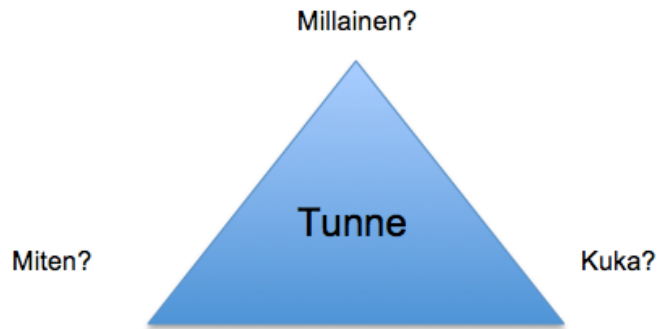
ta syntyy monivuotinen tapahtumakonsepti, jonka käytännön toteutus voi muuttua ajan mittaan. (Häyrinen & Vallo 2016, 121.)



Kuvio 6. Tapahtuman strateginen kolmio (mukaillen Häyrinen & Vallo 2016, 121)

Ensin on syytä kysyä, miksi tapahtuma järjestetään ja mitä organisaatio haluaa viestiä tapahtumalla tai tapahtuman aikana. Tapahtuman tavoitteen tulee olla kirkkaana mielessä, muuten tapahtuman järjestäminen menettää merkityksensä ja suunniteltu budjetti kannattaisi käyttää muihin markkinoinnin keinoihin. Seuraavaksi täytyy hahmottaa kohderyhmä eli kenelle tapahtuma kohdistetaan. Millaisia ihmisiä halutaan tavoitella? Kohderyhmän kiinnostuksen kohteet ja harrastuneisuus tulee tuntea. Lisäksi tulee miettiä, mitä kautta kohderyhmä tavoitetaan ja miten halutut viestit saadaan perille juuri tälle kyseiselle kohderyhmälle. Kolmantena tulee päättää, mitä ollaan järjestämässä. Olennainen kysymys on, että millainen tapahtuma halutulle kohderyhmälle ja asetetulle tavoitteelle on oikea. Valinnanvaraa on lähes loputtomasti, mutta tapahtuman luonne ja virallisuusaste tulee miettiä tarkasti. (Häyrinen & Vallo 2016, 122.)

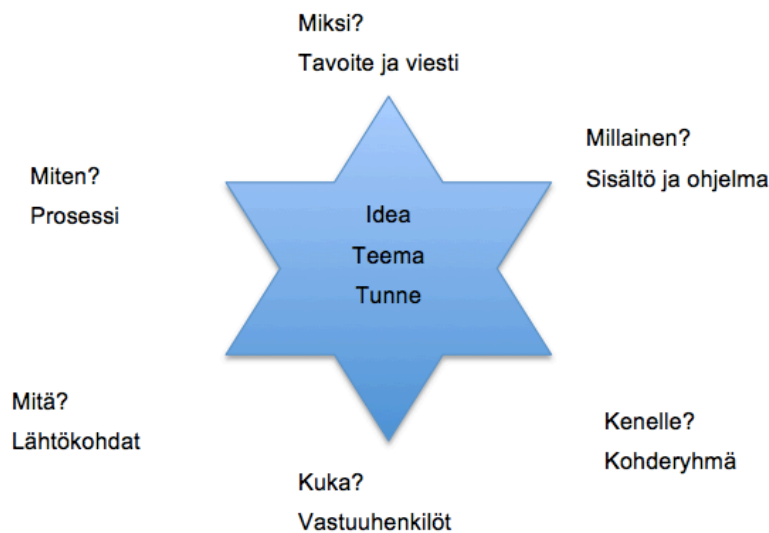
Kun tapahtuman strategiaan kysymyksiin on löydetty vastaukset, on aika tarkastella tapahtumaa operatiivisesta näkökulmasta. Tapahtuman operatiivinen kolmio on havainnollistettu kuviossa 7. Operatiivisesta näkökulmasta avainkysymykset rakentuvat tapahtuman teeman ympärille. Operatiivisia avainkysymyksiä on kolme: millainen tapahtuman ohjelma on, miten tapahtuma järjestetään käytännössä ja kuka sen järjestää. Se kuvaa siis tapahtuman toteuttamista ja siitä ovat vastuussa projektipäällikkö tai projektiryhmä. (Häyrinen & Vallo 2016, 122,127.)



Kuvio 7. Tapahtuman operatiivinen kolmio (mukaillen Häyrinen & Vallo 2016, 125)

Tapahtuma on kolmiosainen prosessi, jossa on suunnitteluvaihe, toteutusvaihe ja jälki-markkinointivaihe. Ensin tulee suunnitella, miten tapahtuma toteutetaan ja kuinka haluttu tavoite voidaan saavuttaa. Kannattaa miettiä, miten idea ja teema näkyvät koko tapahtuman ajan. Käytännön kannalta on hyvä myös määritellä, toteutetaanko tapahtuma kokonaan itse vai ostetaanko joitakin palveluja organisaation ulkopuolelta. Tapahtuman sisältö riippuu tapahtuman kohderyhmästä. Kohderyhmän huomioon ottaminen on kaiken a ja o, sillä mikään ei ole turhauttavampaa osallistujan tai esiintyjän näkökulmasta kuin se, että ohjelman sisältö on valittu huonosti kohderyhmälle. On tapahtuman järjestäjän vastuulla tuntea osallistujajoukko ja esiintyjä riittävän hyvin, jotta hän voi muokata ohjelman juuri tälle kohderyhmälle soveltuvaksi. Lopuksi tulee vielä päättää, kuka tai ketkä isännöivät tapahtumaa. (Häyrinen & Vallo 2016, 125,126.)

Näistä kahdesta kuviosta: strategisesta ja operatiivisesta, syntyy yhdessä onnistuneen tapahtuman tähtimalli, joka on esillä kuviossa 8. Näiden kuuden kulman tulee olla keskenään tasapainossa. Jos jokin kulma on toista vahvempi, tapahtumasta tulee tasapainoton. Tapahtuman läsnäolijat usein aistivat toimimattomuuden joko tapahtuman tunnelmassa tai siinä tunteessa, joka heille jää tapahtuman jälkeen päällimmäiseksi. Jos tapahtuman suunnittelussa on haettu vastaukset kaikkiin kuuteen kysymykseen, tapahtumalla on hyvät lähtökohdat onnistua. (Häyrinen & Vallo 2016, 127,128.)



Kuvio 8. Onnistuneen tapahtuman tähti (mukaillen Häyrinen & Vallo 2016,128)

Tapahtuman kannalta oleellisia asioita miettiä ovat tapahtumapaikka, tapahtuman ajankohta ja kesto, budjetti, luvat, kutsut sekä tarjoilu. Tapahtumapaikka voi olla mikä tahansa, mutta sitä valittaessa pitää ottaa huomioon tapahtuman osallistujat ja tilaisuuden luonne. Väliillä tapahtumia voidaan järjestää organisaation omissa tiloissa, mutta usein tilaisuuksia järjestetään muualla. Tapahtumapaikkaa valittaessa tulee kiinnittää huomiota siihen, että sopii tila järjestävän organisaation imagoon ja miettiä onko paikka jo liian käytetty. Lisäksi täytyy huomioida kulkuyhteydet, tilan koko ja soveltuvuus kyseiselle tapahtumalle, äänentoisto ja muu tarvittava tekniikka, selvittää somistumahdollisuudet sekä mahdolliset häiriötekijät kuten ulkopuolinen melu sekä varmistaa riittävät saniteettitilat. (Häyrinen & Vallo 2016, 167-171.)

Tapahtuman ajankohtaan ja keston kannattaa kiinnittää riittävästi huomiota, koska se vaikuttaa siihen, kuinka moni kutsutuista pääsee osallistumaan. Suurta tapahtumaa järjestettäessä kannattaa varmistaa, ettei samaan aikaan ole kilpailevia tapahtumia. Myös tapahtuman kesto täytyy miettiä etukäteen. (Häyrinen & Vallo 2016, 174,175.)

Tapahtumaan käytettävissä oleva rahamäärä on hyvä määritellä, koska sitä saadaan yleensä kulumaan niin paljon kuin sitä on käytettävissä. Tapahtuman budjetin laatimisessa auttaa se, jos voi tarkastella aikaisempien vastaavanlaisten projektien talousarvioita. Näin saadaan realistinen pohja tapahtuman budjetille. Menoarvion laatimista helpottaa se, jos kutsuttavien totumuksista on olemassa ennakkokokemuksia. Osallistujat vaikuttavat oleellisesti siihen, miten paljon ja millaista ruokaa ja juomaa kuluu. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon, että pääosin miesvaltainen osallistujajoukko syö huomattavasti enemmän kuin naisvaltainen osallistujajoukko. Jos suunnittelussa käytetään ulkopuolista tapahtuma-

toimistoa, niin jo toimeksiannossa on hyvä olla mukana budjettikehys, jotta toimisto välttyy vääränsuuruisen tapahtuman tarjoamiselta. Kannattaa kuitenkin muistaa, että myös pienellä budjetilla järjestetty tapahtuma voi olla onnistunut ja sen voi ottaa oman luovuuden haasteena. (Häyrinen & Vallo 2016, 177-179.)

Tapahtuman järjestäjän pitää myös varmistaa, että kaikki tarvittavat luvat ovat kunnossa. Ulkotapahtumiin tarvitaan aina maanomistajan lupa, ellei tapahtumaa järjestetä tapahtumanjärjestäjän omistamalla alueella. Suurten huvitapahtumien kuten urheilukilpailuiden järjestämiseen pitää hakea poliisilta hupilupa. Jos tapahtumassa soitetaan kovaa musiikkia, voi olla tarpeen tehdä ilmoitus ympäristökeskuksen neuvovalle ympäristötarkastajalle. Myös ilotulitteisiin tai suuriin ulkotuliin pitää hakea lupa poliisilta ja niistä tulee ilmoittaa pelastuslaitokselle. (Häyrinen & Vallo 2016, 180, 181.)

Tarjoilua suunniteltaessa pitää huomioida osallistujat, tapahtuman luonne ja teeman sekä ajankohdan ja tapahtumapaikka. Tarjoilu voidaan järjestää itse tai tilata ulkopuoliselta toimittajalta. Jos päädytään käyttämään pitopalvelua, heidät kannattaa ottaa mukaan tapahtuman suunnitteluun mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, koska he osaavat auttaa tapahtumanjärjestäjää tarjoamalla uusia ideoita ja viimeisiä ruokamaailman trendejä. (Häyrinen & Vallo 2016, 142.)

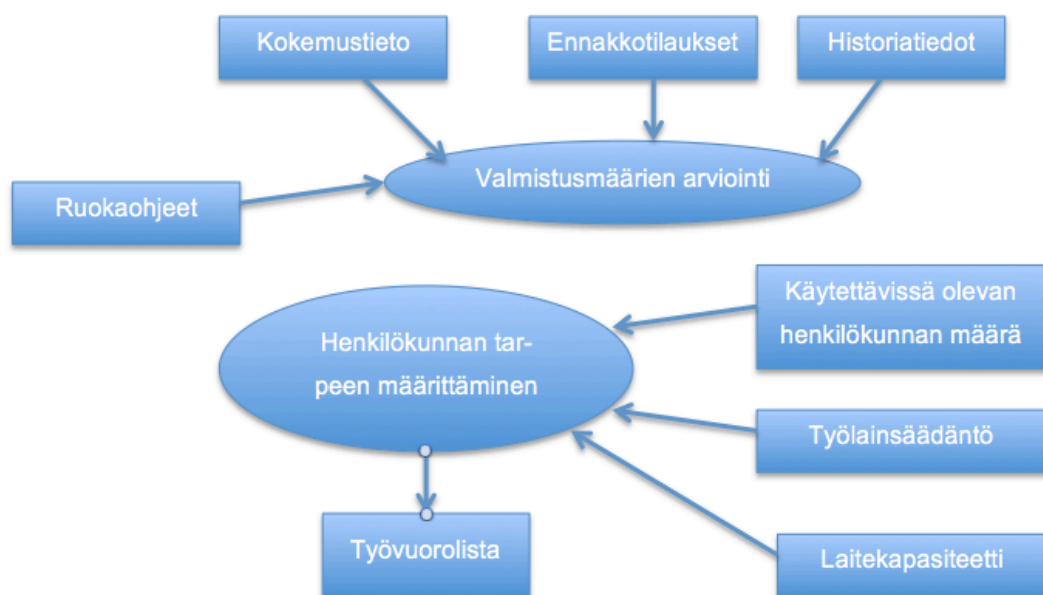
Tarjoiluun vaikuttaa oleellisesti se, minkä pituisesta tapahtumasta on kysymys ja keitä on tulossa vieraiksi. Kannattaa miettiä sopiiko tapahtuman luonteeseen aloittaa lounaalla vai kenties alkumaljoilla. Ruokaa ja juomaa on oltava tarjolla riittävästi ja riittävän usein. Myös juomavalikoima tulee miettiä huolella ja pohtia tarjoillaanko tilaisuudessa alkoholia vai ei ja muistaa myös alkoholittomat juomavaihtoehdot. Suurten tapahtumien tarjoilut kannattaa myös esimaistaa. Erityisruokavaliot on aina huomioitava tapahtumissa ja on kohteliasta pyytää osallistujia ilmoittamaan ne etukäteen. Noutopöytiin tulee laittaa esille kortit, joissa kerrotaan, mitä ruokia on tarjolla. Jos tilaisuudessa on pöytiintarjoilu, menukortteihin on hyvä liittää maininta erityisruokavalioiden huomioon ottamisesta, jos niin on tehty. Myös tarjoilu ja kattaus tulee sovittaa yhteen tapahtuman teeman kanssa, koska ne viestivät osaltaan tapahtuman elämyksellisyyttä. (Häyrinen & Vallo 2016, 182, 183.)

3.3 Asiakaslähtöinen ruokatarjoilun prosessi

Ruokatuotannon toteutuksen suunnitteluun liittyviä prosesseja ovat resurssien eli työvoiman ja laitteiden käytön suunnittelu, ruokatuotannossa tarvittavien raaka-aineiden tilaaminen ja ruoan valmistuksen etenemisen kuten esivalmisteluiden ja työnjaon suunnittelu. Taskinen käyttää ruoanvalmistuksen suunnittelusta nimitystä tuotantosuunnitelman teke-

minen. Tuotantosuunnitelma koostuu useammasta osa-alueesta ja siihen sisältyy raaka-ainetilauksiin, tuotantomääriin ja työntekoon liittyvää ohjeistusta. Prosessissa syntyvä tieto on kumuloituvaa eli tuotantoa varten tarvittavat tiedot tarkentuvat suunnittelun edetessä ja vaikuttavat edelleen muihin prosesseihin. Suunnittelu voidaan jakaa pitkän ja lyhyen aikavälin mukaan. Pidemmän aikavälin suunnitteluun liittyvät muun muassa työvoiman käytön suunnittelu ja raaka-aineiden tilaaminen, joihin vaikuttavat työvuorolistakierron pituus ja tavarantoimittajien kanssa sovitut tilausaikataulut. (Taskinen 2007, 37.)

Resurssien määrittämisellä tarkoitetaan prosessia, jossa suunnitellaan työvoiman tarvetta ja käyttöä sekä arvioidaan valmistettavien aterioiden määrää. Tarvittavan työvoiman määrään ja tehtäviin vaikuttavat tarjottavien ateriovaihtoehtojen määrä, valmistettavien aterioiden kokonaisvalmistusmäärät, käytettävien raaka-aineiden jalostusaste ja valmistuksen monivaiheisuus. Työvoiman käytön suunnitteluun vaikuttavia tekijöitä havainnollistaa kuvio 9. Valmistusmäärien arviointi voi perustua vakiintuneeseen asiakasmäärään, etukäteen tehtyihin ateriatilauksiin tai kertyneisiin ruokamyyntiin tai –menekin tilastoihin. Esi- miehen ja henkilökunnan kokemuksella ja ammattitaidolla on usein merkittävä osuus arvioinnin onnistumisessa. (Taskinen 2007, 37.)



Kuvio 9. Työvoiman käytön suunnitteluun vaikuttavat tekijät (mukaillen Taskinen 2007, 37)

Ruokalistan suunnittelussa on huomioitava saatavissa oleva kalusto, tilat, henkilöstön ammattitaito sekä hygieniamääräysten asettamat rajoitukset. Asiakasrakenne vaikuttaa ruokavalintaan ja sen lisäksi ruokapalvelun tilaajalla voi olla toiveita ruokalistan suhteen. Asiakkaiden mieltymykset tulee ottaa huomioon: mikäli asiakkaiksi odotetaan esimerkiksi

pelkästään lapsiperheitä suunnittelussa tulisi huomioida lasten mielialat. (Hiltunen 2005, 24.)

Myös erityisruokavaliot täytyy huomioida. Tyypillisimpiä erityisruokavalioita ovat keliakia, vähälaktoosinen tai laktoositon ruokavalio sekä täysin maidoton ruokavalio. On järkevää valita sellaisia ruokia, jotka sopivat mahdollisimman moneen erityisruokavalioon. Työntekijät on opetettava erottamaan ja ymmärtämään eri ruokavaliot. Jakelupisteessä tulee olla tuoteselosteet kaikista tuotteista, että asiakkaalle voidaan antaa tietoa ruokien ainesosista ja valmistamisesta. (Hiltunen 2005, 24.)

Tilapäisten tapahtumien ruokapalveluissa ei ole niin suurta vastuuta ruoan ravitsemuksellisuudesta kuin päivittäin toistuvien joukkoruokailuiden järjestäjillä. Tapahtumissakin tulee kuitenkin huomioida, että liian suolainen, sokerinen tai rasvainen ruoka ei välttämättä maistu kaikille. Ruoka ei myöskään saa olla riski ruokailijan terveydelle, joten kannattaa valita tapahtuman olosuhteisiin sopivia elintarvikkeita. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi helposti pilaantuville elintarvikkeille tulee olla riittävät kylmäsäilytystilat. (Hiltunen 2005, 27.)

4 Ruokaoppaan laatimisen vaiheet

Opinnäytetyöni on produkti, jonka työstäminen alkoi toimeksiantajani pyynnöstä jo kesällä 2015. Minulla oli jo silloin kokemusta monien EYP-tapahtumien ruokailuiden suunnittelusta ja olin järjestön keskuudessa saanut mainetta siitä, että osaan hoitaa ruokailuiden suunnittelun ja toteutuksen hyvin. Alkuvuodesta 2015 useampi tapahtuman pääjärjestäjä pyysikin minua mukaan projektiinsa, mutta kieltäydyin ajanpuutteen vuoksi. Ajattelin myös, että olisi hyödyllisempää, jos useampi järjestön vapaaehtoinen osaisi tuottaa ruokailut asiaan kuuluvalla tavalla, koska en itse pääse kaikkiin tapahtumiin paikalle enkä tule olemaan järjestössä ikuisesti.

Aiemmin monet tapahtumia järjestäneet vapaaehtoiset ovat kokeneet ruokailujen järjestämisen hankalaksi. Haasteena ovat olleet muun muassa tiukka budjetti, suunnittelemattomuus, kokemattomuus ruoanvalmistuksesta ja puutteelliset keittiötilat. Tarjottu ruoka on saattanut olla todella yksipuolista ja sitä ei ole aina osattu varata riittävästi. Myös erityisruokavalioita on osattu ottaa huomioon vaihtelevasti. Minun on ollut suhteellisen helppoa suunnitella tapahtumien ruokailuja, koska minulla on kiinnostusta ruoan valmistukseen sekä opiskelujen kautta kerrytettyä tietotaitoa. Suurin osa muista vapaaehtoisista ovat kuitenkin vasta lukiolaisia, eikä heillä ole kovin paljon aikaisempaa kokemusta tapahtumien järjestämisestä tai ruoan valmistuksesta.

Keväällä 2015 silloinen EYP Finlandin istuntokoordinaattori Laura Uusitalo pyysi, että voisinko kouluttaa sen vuoden vapaaehtoisille, että miten kannattaa järjestää ruokailuita istuntoja varten. Innostuin ajatuksesta ja alun perin minun piti suunnitella koulutus, mutta lähdin kevääksi opiskeluvaihtoon, joten koulutus jäi järjestämättä. Myöhemmin samana keväänä Uusitalo kuitenkin kysyi, että voisinko laatia kirjallisen ohjeistuksen tai oppaan siitä, miten ruokailuita kannattaa järjestää ja kirjata muistiin hyviä käytäntöjä. Monien järjestöjen ongelma on se, että vapaaehtoisilla on paljon hiljaista tietoa, joka ei välttämättä siirry eteenpäin seuraaville vapaaehtoisille vaan tietotaito katoaa, kun kyseinen henkilö jättäytyy pois toiminnasta. Sen takia päätimme yhdessä silloisen tapahtumakoordinaattorin Laura Uusitalon kanssa, että voisi olla paikallaan kirjoittaa EYP Finlandille opas ruokailuiden järjestämisestä tapahtumissa vapaaehtoisvoimin.

Suostuin ehdotukseen oppaan kirjoittamisesta ja kesällä 2015 aloin käydä läpi omia muistiinpanojani ja muita tiedostoja, joita minulla oli säästössä EYP Finlandin aikaisemmista tapahtumista, joihin olin suunnitellut ja toteuttanut ruokailuja. Alun perin opas syntyi siis

hyvin pitkälti oman käytännön järjestämiskokemukseni perusteella. Päädyin myös itse vielä järjestämään EYP:n kansainvälisen istunnon ruokailuita kesällä 2015 Tampereella. Kyseessä oli kymmenpäiväinen tapahtuma, jossa oli 300 osallistujaa. Sen tapahtuman aikana sain vielä lisää ideoita siitä, mitkä asiat toimivat suurissa vapaaehtoistapahtumissa ja mitkä eivät.

Tavoitteenani oli kirjata oppaaseen kaikista tärkeimmät vaiheet ruokailuiden suunnittelu-prosessin kannalta. Tapahtumien osallistumismaksut pyritään pitämään alhaisina, jotta kaikilla nuorilla olisi mahdollisuus osallistua. Siitä johtuen tapahtumien ruokabudjetti on rajallinen ja paljon tehdään myös itse. EYP istunnot järjestetään yleensä koulutiloissa, joten se asettaa omat haasteensa keittiötilojen osalta. Välillä käytössä on koulujen kotitalousluokkia ja toisinaan täytyy pärjätä kokonaan ilman varsinasta keittiötä. Tekstimuotoisen oppaan lisäksi liitin mukaan joitakin sellaisia reseptejä, joita on aikaisemmin käytetty tapahtumissa ja jotka ovat saaneet hyvää palautetta osallistujilta. Mukaan päätyi myös muutaman vanhan tapahtuman suunnitelmat, joita voi käyttää esimerkkeinä muita tapahtumia suunniteltaessa.

Sain oppaan ensimmäisen version valmiiksi alkusyksyllä 2015. Sen jälkeen opas on ollut käytössä lukuisissa istunnoissa sekä lyhyemmissä jäsen- ja koulutustapahtumissa. Sitä käytettiin syksyllä 2015 apuna neljän eri alueellisen istunnon ruokailujen suunnittelussa, tammikuussa 2016 järjestetyssä Lahden kansallisessa istunnossa sekä vuoden mittaan pienemmissä jäsentapahtumissa sekä syksyllä 2016 uudelleen neljän eri alueellisen istunnon ja tammikuussa 2017 Tampereen kansallisen istunnon ruokailujen suunnittelussa. Tähän mennessä opasta on siis käytetty työkaluna yleensä 17 tapahtumassa. Oppaan Drive-linkki jaettiin aina kyseisen tapahtuman ruokailuista vastaaville vapaaehtoisille ja heitä ohjeistettiin muuten sähköpostitse. Monia tapahtuma järjestäjiä tarjouduin myös autamaan lukemalla läpi heidän suunnitelmansa ja antamalla niistä palautetta ennen tapahtumaa sekä lupasin vastata mahdollisiin kysymyksiin tai epäselvyyksiin. Osan kanssa kävin suunnitelmia läpi yhdessä Skypen välityksellä tai puhelimitse.

Päätin julkaista oppaan Google Drivessa sen takia, että sitä kautta on helppo jakaa oikeudet kaikille niille vapaaehtoisille, jotka kulloinkin järjestävät tapahtuman ruokailuja. Kuten tietoperustakin vahvisti, nuorten ovat tottuneita tietotekniikan käyttäjiä ja sähköisessä muodossa oleva opas on heille helposti saatavilla. Siitä huolimatta harkitsin aluksi myös pelkän tekstimuotoisen oppaan kirjoittamista, mutta pelkkään tekstiin olisi ollut hankala liittää paljon reseptejä tai esimerkkejä tapahtumien suunnitelmista, jotka kuitenkin ovat oleellinen osa koko opasta. Ajatuksena on myös se, että opasta voi myöhemmin täydentää: sinne voi lisätä enemmän reseptejä ja uudempien tapahtumien suunnitelmia sitä mu-

kaa, kun niitä järjestetään. Oppaan muokattavuus on tärkeä ominaisuus, koska opas sisältää paljon sellaista tietoa, joka päivittyy tai muuttuu, joten se ei pysyisi ajan tasalla, jos ei sitä vähintään muutaman vuoden välein päivitetäisi.

Google Drive –version lisäksi oppaan tekstiosuus on julkaistu myös osana EYP Finlandin laajempaa istunto-opasta, joka on 70-sivuinen dokumentti, jossa on kuvattu tapahtumanjärjestämisen prosessi vaihe vaiheelta ja osa-alueittain. Istunto-oppaan on koonnut vuoden 2014 hallituksen varapuheenjohtaja ja istuntokoordinaattori Marja Pentikäinen vuosi- en 2013 ja 2014 tapahtumien perusteella ja sen jälkeen opasta ovat täydentäneet monet muut vapaaehtoiset. Istunto-opas on EYP Finlandin istuntojen pääjärjestäjien ja istunto-koordinaattorin pyhä kirja ja lisäämällä ruokaoppaan tekstiosuuden sinne, ruokailuiden järjestäminen nivoutuu luonnolliseksi ja tärkeäksi osaksi koko tapahtumanjärjestämisprosessia.

Aloin miettiä opinnäytetyölleni sopivaa aihetta loppuvuonna 2015. Ensin ajattelin kirjoittaa jonkin perinteisen opinnäytetyön, mutta en oikein keksinyt sellaista aihetta, johon todella haluaisin syventyä. Halusin tehdä sellaisen opinnäytetyön, jolla olisi toimeksiantaja ja josta todella olisi hyötyä käytännössä. Sopivaa toimeksiantajaa en heti löytänyt, koska en halunnut tehdä työtä silloiselle työnantajalleni. Osallistuin opinnäytetyöseminaariin keväällä 2016 ja silloin keksin kysyä, että voisinko yhdistää harrastukseni ja opiskeluni niin, että opinnäytetyön toimeksiantajana toimisikin EYP Finland – se yhdistys, jonka kehittäminen muutenkin on lähellä sydäntäni. Onnekseni Haaga-Helian opinnäytetyökoordinaattori näytti idealle vihreää valoa ja niin syntyi ajatus ruokaoppaan kehittämisestä EYP Finlandin tarpeisiin sopivaksi.

Opinnäytetyöni tarkoitus on kehittää olemassa olevasta oppaasta paremmin toimiva versio, joten yksi keskeisistä vaiheista oli kartoittaa nykytilaa eli kuinka hyvin jo olemassa oleva opas palvelee tarkoitustaan. Kesän 2015 jälkeen olen lisännyt oppaaseen muutamia reseptejä sekä suunnitelmat parista tapahtumasta, joissa olen itse ollut mukana. Sen enempiä minä tai kukaan muukaan ei ollut päivittänyt opasta ennen opinnäytetyöprosessini alkua 2016.

Nykytilan selvittämiseksi kävin läpi vanhojen tapahtumien osallistujapalautteita sekä haastattelin yhtä vapaaehtoista, joka on toiminut useamman tapahtuman ruokatiimin johtajana ja ollut päävastuussa tapahtumien ruokailuiden suunnittelusta. Haastattelin helmikuussa Eerika Vihlmania, joka oli vastuussa ruokailuiden suunnittelusta ja ruokatiimin vapaaehtoisten johtamisesta Tampereen kansallisessa istunnossa tammikuussa 2017. Eerika on myös aikaisemmin toiminut ruokatiimin vastuuhenkilönä useammassa eri tapahtumassa.

Haastattelulla halusin selvittää, että miten ruokaopas on käytännössä toiminut ja millaisia puutteita siinä vielä on. Haastattelutekniikkana käytin puolistrukturoitua haastattelua, koska halusin, että haastattelun aikana voin tarvittaessa kysyä myös tarkentavia kysymyksiä. Haastattelukysymykset ovat liitteessä 10.

Eerikan haastattelun perusteella päätin koota ruokaoppaaseen vielä kattavammin aikaisempien tapahtumien suunnitelmia, koska niiden avulla on helpompi hahmottaa, millaisia määriä ruokaa tarvitaan suurelle porukalle. Haastattelussa kävi myös ilmi, että ruokaoppaassa voisi olla enemmän tietoa erityisruokavalioista ja lisää valmiita reseptejä. Erityisesti erityisruokavalioille soveltuvia reseptejä kaivattaisiin lisää. Haastattelun yhteydessä syntyi myös ajatus siitä, että oppaaseen voisi sisällyttää jonkinlaisen tarkistuslistan, ettei mitään tärkeää pääse unohtumaan.

Minulla ei ollut käytettävissä kaikkia vanhojen tapahtumien osallistujapalautteita, mutta vuoden 2016 alueellisten istuntojen pääjärjestäjille pidettiin palautetapaaminen joulukuussa 2016 ja siellä käytiin läpi osallistujapalautetta sekä pääjärjestäjät itse kommentoivat tapahtumanjärjestämisprosessia. Pääasiassa osallistujien palaute ruokailuista oli positiivista. Muutama mainitsi, että ruokaa olisi voinut olla tarjolla enemmän. Suuri osa hankaluuksista aiheutui erityisruokavalioista. Kaikki osallistujat eivät olleet ilmoittaneet erityisruokavalioitaan ennen tapahtumaa, kuten oli pyydetty ja siitä johtuen jotkin erityisruokavalioille tarkoitetut ruoat pääsivät loppumaan kesken. Yhdessä Pohjois-Suomessa järjestetyssä tapahtumassa ongelmia tuli myös koulun keittiöhenkilökunnan kanssa, koska heiltä oli tilattu ruokaa myös vegaaneille, mutta he eivät tienneet, mitä se tarkoittaa, koska vegaaniruoka ei kuulu kyseisen koulun tavalliseen tarjontaan. Tilanne saatiin kuitenkin selvitettyä ja osallistujille saatiin järjestettyä heille soveltuvaa ruokaa.

Helmikuussa 2017 keräsin ruokaopasta varten vanhojen tapahtumien ruokasuunnitelmia ja vanhoja ostoslistoja omista tiedostoistani sekä lähetin viestiä monille vanhojen tapahtumien järjestäjille ja pyysin heitä lähettämään minulle käyttämiään suunnitelmia ja latasin ne kaikki Google Driveen. Sain helposti koottua yhteen monien tapahtumien suunnitelmia vuosilta 2014-2017, koska suurin osa oli tehty sähköisesti. Osa suunnitelmista oli kuitenkin aikanaan tehty vain paperille niin ymmärrettävästi ne eivät olleet enää tallella. Huomasin, että lyhyiden jäsen- tai koulutustapahtumien suunnitelmia ei ollut tallessa niin paljon kuin suurten istuntojen suunnitelmia. Järjestin vanhojen tapahtumien suunnitelmat kansioihin sen mukaan, että alueellisten istuntojen suunnitelmat, kansallisten istuntojen suunnitelmat ja lyhyempien tapahtumien suunnitelmat ovat keskenään eri kansioissa. Näin tulevien tapahtumanjärjestäjien on helppo löytää omaa tapahtumaa vastaavien tapahtumien suunnitelmat kaikkien muiden suunnitelmien joukosta.

Opas on ollut käytössä lähes sellaisenaan vuodesta 2015 lähtien. Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana muokkasin opasta helppolukuisemmaksi kirjoittamalla joitakin osioita uudestaan ja muuttamalla osan tekstistä taulukoiksi. Vapaaehtoisen haastattelussa tuli esiin, että kaivattaisiin enemmän tietoa erityisruokavalioista, joten varmistin, että kaikki erityisruokavalioihin liittyvä tieto on ajan tasalla ja liitin mukaan linkkejä verkkosivuille, joista löytää tarvittaessa enemmän tietoa kuten Allergia- ja astmaliiton, Keliakialiiton ja Vegaaniliiton sivuille. Päätin myös lisätä oppaaseen myös valmiita pohjia eri mittaisten tapahtumien ruokasuunnitelmia varten. Silloin ruokailuista vastuussa olevan vapaaehtoisen ei tarvitse aloittaa suunnittelutyötä nollasta vaan riittää kun täydentää suunnitelmat olemassa olevaan Excel-pohjaan.

Lopuksi päätin arvioida valmiin ruokaoppaan toimivuutta huhtikuun alussa järjestettävillä EYP Finlandin Järjestöpäivillä ja kerätä palautetta oppaan toimivuudesta tapahtuman vapaaehtoisilta. Päätin myös kerätä osallistujilta palautetta ruokailuiden sujuvuudesta tapahtumassa. Laadin haastattelukysymykset (liite 11) maaliskuun lopussa ja osallistujapalaute kerättiin huhtikuussa tapahtuman yleisen palautteen yhteydessä.

4.1 Oppaan sisältö

EYP Finlandille toimeksiantona tekemäni ruokaopas on toiminnallinen työkalu, joka on luotu helpottamaan vapaaehtoisten arkea tapahtumien järjestämisessä, joukkoruokailuiden suunnittelussa ja toteutuksessa. EYP Finlandin istunnot ovat 100-200 hengen 3-4 -päiväisiä tapahtumia, jotka järjestetään täysin vapaaehtoisin voimin. Tapahtumasta päävastuussa ovat yleensä alle 20-vuotiaita nuoria ja heillä on johdettavanaan noin 15-20 hengen vapaaehtoisten tiimi. Useimmilla näistä nuorista on vain vähän tai ei ollenkaan kokemusta tapahtumien järjestämisestä, ruokailuiden järjestämisestä suurelle porukalle ja osalla ainoat ruoanvalmistuskokemukset ovat yläasteen kotitaloustunneilta. Siksi järjestössä on suuri tarve saada dokumentoitua toimivia käytäntöjä ja saada helppolukuinen, mutta perusteellinen ohjeistus, jota seuraamalla nuoret vapaaehtoiset onnistuvat järjestämään suurten tapahtumien ruokatarjoilut.

Istunnoissa tarjotaan osallistujille kaikki päivän perusateriat eli aamiainen, lounas, välipala tai vähintään kahvitauko, päivällinen sekä iltapala. Lämpimät lounaat ja päivälliset tilataan lähes aina koulun keittiöltä tai muulta ammattikeittiöltä ja välillä saatetaan jollekin päivälliselle tai lounaalle tilata pitsaa. Näin toimitaan varsinkin silloin, jos ammattikeittiöillä on erityisen korkeat työvoimakustannukset ja hinnat ruokailuille viikonloppuiltoina. Vapaaehtoisten valmistettavaksi jäävät siis kaikki aamupalat, välipalat, kahvitukset ja iltapalat. Is-

tuntoja edeltää aina puolitoistapäiväinen toimihenkilökoulutus, jossa on yleensä noin 30-50 osallistujaa ja tähän koulutukseen vapaaehtoiset yleensä myös valmistavat kaikki lämpimät ateriat, jos tilassa vain on käytössä keittiö. Sen takia opas sisältää myös paljon esimerkkireseptejä.

Ruokaopas koostuu tekstimuotoisesta ruokaoppaasta, reseptipankista, konkreettisista esimerkeistä, suunnittelua helpottavista valmiista pohjista sekä tarkistuslistasta. Tekstimuotoinen opas on 11 sivua pitkä ja siinä on kuvattu tapahtuman ruokailun suunnittelu-prosessin ja toteutuksen kannalta tärkeimmät osa-alueet sekä jaettu hyviä käytäntöjä. Se löytyy kokonaisuudessaan liitteestä kaksi. Ruokaoppaan sisältö koostuu alkusanoista, ruoka-aikataulun suunnittelusta, budjetoinnista, logistiikasta, ruoan monipuolisuudesta ja maistuvuudesta, menekin laskemisesta, ruoan turvallisuudesta sekä tuotesponsoroinnista. Manuaali on suunnattu nuorille, joilla on vähän tai ei ollenkaan aikaisempaa kokemusta ruokailuiden ja suurten tapahtumien järjestämisestä. Opaskirjan kieli on rentoa ja olen kirjoittaessa pyrkinyt tekemään siitä mahdollisimman selkeän ja helppolukuisen. Myös pituus on tarkoituksella vain 11 sivua ja siinä on selkeät väliotsikot, että sen voisi nopeasti silmäillä läpi ja myöhemmin helposti palata johonkin tiettyyn kohtaan uudelleen.

Tekstimuotoisen oppaan lisäksi olen luonut produktiin reseptipankki-osion, johon olen luonut valmiita reseptejä, joita voi sellaisenaan käyttää tapahtumissa. Se nopeuttaa ja helpottaa vapaaehtoisten työtä, kun heidän ei erikseen tarvitse etsiä sopivia reseptejä. Reseptipankissa on tällä hetkellä yhteensä 36 reseptiä. Lista kaikista resepteistä on liitteessä 2. Reseptejä suunnitellessani halusin valita sellaisia ruokalajeja, joita on helppoa ja edullista valmistaa suurelle porukalle. Näin ollen mukana on paljon keitto ja laatikkoruokia, joita voi valmistaa suuren määrän kerralla. Joitakin vinkkejä edullisiin resepteihin sain esimerkiksi Marttaliiton verkkosivuja tutkimalla ja suurimman osan muokkasin itse perusresepteistä.

Pyrin valitsemaan mukaan sellaisia ruokia, jotka ovat tuttuja nuorille. Osa resepteistä kuten minestronekeiton, intialaisen linssikeiton ja jauhelihatortilloiden reseptit olet luonut jo aikaisemmin, niitä on käytetty useammassa tapahtumassa ja ne ovat saaneet hyvän vastaanoton osallistujilta. Päätin siis pitää kyseiset jo hyväksi havaitut reseptit oppaassa. Uusina resepteinä tein erityisesti lisää sellaisia reseptejä, jotka joko sellaisenaan tai pienellä muokkauksella soveltuvat helposti ihmisille, joilla on erityisruokavalioita, koska niitä oli pyydetty lisää. Sellaisia reseptejä ovat esimerkiksi kasvismakaronilaatikko, kasviskiusaus ja soijarouherisotto. Soijarouherisotto soveltuu sellaisenaan kasvissyöjille, vegaaneille, maidottomille sekä keliakoille. Kasviskiusaus sekä kasvismakaronilaatikko taas ovat myös muunnettavissa vegaaniseksi ja maidottomaksi vaihtamalla ruokakerma esimerkiksi

kaurakermaan. Kaikki esimerkkireseptit on mitoitettu kymmenelle hengelle, joten niiden avulla on helppo laskea ruoan menekkiä suuremmallekin seurueelle kertomalla ainesosien määrät.

Selkeyden vuoksi jaoin esimerkkireseptit viiteen eri alakansioon. Loin oman kansion liha- ja kalaruokaresepteille, kasvisruokaresepteille, vegaanisille resepteille, gluteenittomille resepteille ja aamu- ja välipalaresepteille. Ohjeiden jaottelu alakansioihin helpottaa löytämään sopivat reseptit erilaisille erityisruokavalioidille. Lisäsin samat reseptit useampaan eri kansioon, jos ne soveltuvat usealle eri ruokavaliolle kuten intialainen linssikeitto, jonka löytyy sekä kasvisruokareseptien että gluteenittomien ja vegaanisten reseptien kansioista.

Jokaisessa ruokaohjeessa on lueteltu tarvittavat ainesosat sekä lyhyesti kirjoitettu valmistusohje numeroituine työvaiheineen. Lisäksi niissä on eriteltynä soveltuvuus yleisimmille erityisruokavalioidille. Kirjoitin kaikkiin resepteihin sen, jos ne ovat maidottomia, laktoosittomia, gluteenittomia tai soveltuvat sellaisenaan kasvisruokailijoille tai vegaaneille. Lisäksi kirjoitin moniin ruokaohjeisiin helppoja ehdotuksia siitä, miten niistä saa tarvittaessa muokattua erityisruokavalioidin sopivia. Esimerkiksi korvaamalla lihan soijarouheella jauheliharisotosta tulee kasvisruokavaliolle sopiva tai korvaamalla vehnätortillat maissitacoilla saadaan keliakikoille sopiva ateria. Esimerkkinä on minestronekeiton resepti liitteessä 3.

Yksi ruokaoppaan kirjoittamisen kantavista ideoista oli dokumentoida vanhojen tapahtumien hyväksi havaittuja käytäntöjä talteen seuraavien tapahtumien vapaaehtoisia varten. Oppaan Konkreettisia esimerkkejä –kansiossa on vanhoja ruokasuunnitelmia vuosilta 2014-2017 eri mittaisista tapahtumista. Olen jaotellut esimerkit alakansioihin tapahtuman pituuden ja tapahtumatyyppin mukaan niin sieltä on voi hakea omaa tapahtumaan vastaavan tapahtuman aikaisempia suunnitelmia. Alakansioita on yhteensä neljä: Alueellisten istuntojen ruokasuunnitelmia, Kansallisen istunnon ruokasuunnitelmia, Lyhyiden tapahtumien ruokasuunnitelmia ja Tampereen kansainvälisen istunnon 2015 ruokasuunnitelmia. Esimerkki vanhasta ruokasuunnitelmasta on liitteessä 5.

Lisäksi oppaassa on Valmiita pohjia ruokailuiden suunnitteluun –kansio, jossa on valmiit Excel –aikataulupohjat eri mittaisille tapahtumille, omansa alueellisille istunnoille, kansallisille istunnoille, kaksipäiväisille jäsentapahtumille sekä kolmepäiväisille jäsentapahtumille. Esimerkki valmiista ruokasuunnitelman pohjasta on liitteessä 6. Tässä kansiossa on myös täydennettävät pohjat ostoslistalle (liite 7) sekä erityisruokavaliolistalle (liite 8). Ostoslista on ryhmitelty niin, että siihen voi kirjoittaa ostettavat tuotteet ruoka-aineryhmittäin. Samoin erityisruokavaliolistasta löytyvät yleisimmät erityisruokavaliot otsikoina, joiden alle voi kir-

joittaa kyseisen osallistujan nimet ja roolin tapahtumassa ja laskea sen perusteella, kuinka monelle hengelle pitää varata mitään ruokaa.

Uutena osana lisäsin ruokaoppaaseen tarkistuslistan, jonka tarkoituksena on, että sitä seuraamalla mikään tärkeä asia ei pääse unohtumaan tapahtuman ruokailuiden suunnittelussa. Listan voi kopioida omalle koneelle tai tulostaa ja laittaa rastin ruutuun, kun kyseinen asia on hoidettu. Tarkistuslista on opinnäytetyön liitteessä 4.

4.2 Valmiin ruokaoppaan testaus ja palaute

Testautin ruokaoppaan päivitetyn version toimivuutta EYP Finlandin Järjestöpäivät – tapahtumassa, joka järjestettiin Lempäälässä 1.-2.4.2017. Tapahtumassa on yhteensä 30 osallistujaa ja käytännön järjestelyistä vastasi EYP Finlandin paikallisjärjestö EYP Tampere ja sen kuusi vapaaehtoista. Tapahtuman ruokailuiden suunnittelusta oli vastuussa yhteensä kaksi vapaaehtoista, joista toisella oli hieman ja toisella ei ollenkaan aikaisempaa kokemusta vastaavan tyyllisen tapahtuman ruokaluiden suunnittelusta ja toteutuksesta. Heistä molemmat olivat lukion päättäneitä ja parhaillaan välivuotta viettäviä nuoria, jotka ovat aktiivisesti järjestön toiminnassa mukana.

Ohjeistin ruokailuista vastaavat vapaaehtoiset puhelimesta tapahtumaa edeltävällä viikolla ja jaoin ruokaoppaan linkin heidän sähköposteihinsa. Neuvoisin, että ruokaoppaan tekstiosassa on paljon hyödyllisiä ohjeita tapahtuman ruokailuiden suunnittelua varten ja rohkaisin käyttämään apuna valmiita suunnittelupohjia sekä vanhojen tapahtumien esimerkiksi suunnitelmia sekä reseptipankin reseptejä. Puheluiden aikana varmistin, että heille on kaikki selvää tilojen, osallistujien ja ohjelman suhteen ja kannustin suunnittelemaan ruokailuiden aikataulun sekä tarvittavat ostoslistat etukäteen. Kerroin myös, että opas on osa opinnäytetyötäni ja pyysin, jos voisin haastatella heistä toista tai molempia tapahtuman jälkeen.

Tapahtuma sujui hyvin kaikin puolin hyvin ja olin myös itse paikalla vetämässä koulutuksia ja muuta ohjelmaa. Tapahtumapaikkana toimi Sääksjärven koulu Lempäälässä ja ruoanvalmistustilana käytettiin koulun kotitalousluokkaa. Perjantaina osallistujat saapuivat tapahtumaan puolilta päivin ja ensin oli tarjolla kahvia ja juustovoileipiä sekä hedelmiä. Ohjelmassa oli ensin EYP Finlandin kevätkokous, jonka jälkeen tarjottiin lounaaksi kasvisosekeittoa ja raejuustoa. Iltaruoaksi tilattiin pizzat läheisestä pizzeriasta ja myöhään illalla oli vielä halukkaille tarjolla iltapalaksi voileipiä, hedelmiä ja pientä naposteltavaa. Seuraavana aamuna aamupalaksi oli kauramaitoon keitettyä kaurapuuroa, hilloa ja hedelmiä.

Ohjelman välissä pidettiin kahvitauko, jolloin oli tarjolla kahvin lisäksi keksejä ja hedelmiä ja lounaaksi tarjottiin soijarouheella ja pavuilla höystettyä chili sin carne -kastiketta riisillä.

Tapahtuman lopuksi haastattelin toista ruokailuista vastanneista vapaaehtoisista. Hän ei ollut aikaisemmin suunnitellut tai järjestänyt ruokailuita tämän kokoluokan tapahtumaan, mutta siitä huolimatta kaikki sujui hänen mielestään pääosin hyvin, vaikka suunnitteluvaiheessa tuntui, että muistettavaa on paljon. Vapaaehtoiset olivat käyttäneet ruokaopasta apuna suunnittelussa ja siitä oli ollut heille todella paljon hyötyä. Haastatteleman vapaaehtoinen oli myös kokenut ruoanlaiton mukavaksi. Ruokailuista päävastuussa olleet kaksi vapaaehtoista olivat perehtyneet resepteihin etukäteen ja laatineet ruokalistan ja he antoivat sitten ohjeita muille. Ryhmän työskentely oli sujunut hyvin ja kaikki oli helppo saada tekemään yhtä paljon töitä.

Haastavimmaksi vapaaehtoiset olivat kokeneet erityisruokavalioiden huomioimisen ja oikeiden ruokamäärien laskemisen suurelle porukalle. Erityisruokavalioita ei ollut kuitenkaan niin hankala ottaa huomioon, koska he valitsivat tarjottaviksi sellaisia ruokia kuten kasvissosekeitto, joka kävi myös maidottomille, kasvissyöjille ja vegaaneille. Yksi sekaannus kävi erityisruokavalioiden kanssa, kun oli tilattu kinkku-ananas pitsoja, joiden ajateltiin sopivan paprika-allergiselle, mutta hän olikin kasvissyöjä. Ongelma selvitettiin hakemalla tilalle yksi uusi pizza.

Ruokaoppaan resepteistä tapahtuman järjestäjät käyttivät kasvissosekiton, chili sin carnen ja kaurapuuron reseptejä ja ne toimivat tarkoituksen mukaisesti. Haastattelun aikana tuli esiin kehitysideana, että oppaaseen voisi vielä lisätä, että mitkä kasvikset ovat edullisempia kuin toiset. Siellä tosin jo tällä hetkellä lukee, että kannattaa vertailla tuotteiden kilohintoja keskenään.

Oppaan toimivuutta testasin myös keräämällä Järjestöpäivien ruokailuista palautetta tapahtuman osallistujilta. Osallistujille lähetettiin seuraavana päivänä tapahtuman päättymisen jälkeen linkki palautelomakkeeseen sähköpostitse, jossa kysyttiin ruokailujen, tilojen ja ohjelman toimivuutta. Ensin olin ajatellut tehdä tapahtuman ruokailuja varten oman palautekyselyn, mutta tulin siihen tulokseen, että saamme osallistujat helpommin vastaamaan palautteeseen, jos heitä pyydetään täyttämään vain yksi lomake kahden sijaan. Palautelomake on opinnäytetyön liitteessä 13.

Palautelomakkeen täytti yhteensä 12 osallistujaa eli lähes puolet tapahtuman osallistujista. Vastausmäärä on mielestäni kuitenkin melko hyvä, koska moni osallistujista oli järjestön hallituksen jäseniä tai tapahtuman järjestäjiä ja osa vain käväisi tapahtumassa muu-

taman tunnin ajan ja eivät välttämättä sen takia täyttäneet palautelomaketta. Toisin sanoen riviosallistujista todennäköisesti suurin osa täytti palautelomakkeen.

Palautelomakkeen alussa kysyttiin ruokailuihin liittyvää palautetta. Lomakkeessa oli viisi monivalintaväittämää (kuvio 9), joihin piti valita vastausvaihtoehto asteikolla 1-5. Vaihtoehtoista 1 tarkoitti, että on täysin eri mieltä ja 5, että on täysin samaa mieltä. Monivalintaväittämällä pyrittiin selvittämään, kuinka hyvin ruokailut vastasivat osallistujien odotuksia, oliko ruokaa riittävästi, hoituivatko ruokailutilanteet sujuvasti ja miten hyvin erityisruokavaliot oli otettu huomioon. Monivalintaväittämien lisäksi kyselyssä oli kaksi avointa kohtaa ruokailuihin liittyvälle palautteelle. Niistä ensimmäisessä kysyttiin, kehitysehdotuksia ruokailutilanteisiin, jos niitä ei koettu sujuviksi ja toisessa pyydettiin antamaan yleistä palautetta ruokailuista.

Arvioi järjestöpäivien ruokailujärjestelyt ja tilat asteikolla 1-5 (1 on huonoin ja 5 paras).

Arvioi ruokailujärjestelyt

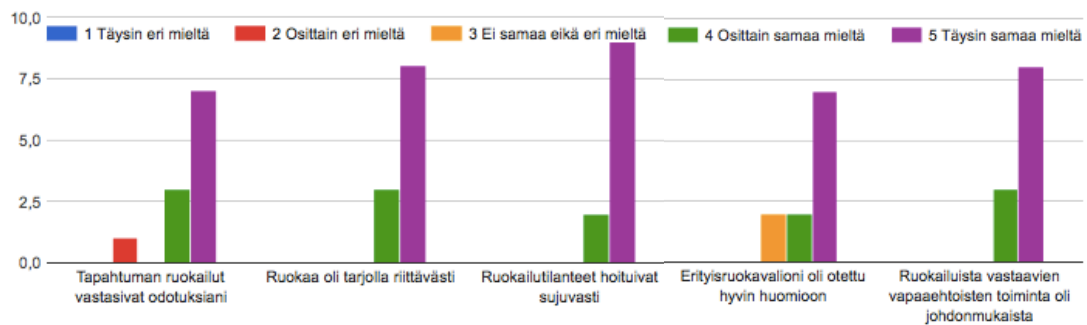
| | 1 Täysin eri mieltä | 2 Osittain eri mieltä | 3 Ei samaa eikä eri mieltä | 4 Osittain samaa mieltä | 5 Täysin samaa mieltä |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Tapahtuman ruokailut vastasivat odotuksiani | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ruokaa oli tarjolla riittävästi | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ruokailutilanteet hoituivat sujuvasti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Erityisruokavaliot oli otettu hyvin huomioon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ruokailuista vastaavien vapaaehtoisten toiminta oli johdonmukaista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Kuvio 9. Järjestöpäivien palautelomakkeen ruokailuihin liittyvät monivalintaväittämät

Palautelomakkeen täyttäneistä lähes kaikki vastaajat näyttivät olleen sitä mieltä, että ruokailut kokonaisuudessaan sujuivat hyvin. Pylväsdiagrammit osallistujien vastauksista ovat kuviossa 10. Kahdestatoista vastaajasta seitsemän mielestä tapahtuman ruokailut vastasivat heidän odotuksiaan täysin, kolme oli osittain samaa mieltä ja yksi henkilö osittain eri mieltä. Vastaajista kahdeksan mielestä ruokaa oli tarjolla riittävästi ja kolme oli siitä osittain samaa mieltä. Lähes kaikki vastaajat olivat täysin samaa mieltä siitä, että ruokailut hoituivat sujuvasti. Kymmenen kahdestatoista oli siitä täysin samaa mieltä ja kaksi vastaajaa osittain samaa mieltä. Erityisruokavaliot oli pääsääntöisesti pystytty ottamaan hyvin huomioon. Vastanneista seitsemän oli tästä täysin samaa mieltä, kaksi osittain ja kaksi oli vastannut, etteivät he ole samaa eikä eri mieltä eli todennäköisesti he eivät olleet ilmoittaneet erityisruokavaliota, jota olisi pitänyt ottaa huomioon. Myös ruokailuista vastanneiden

vapaaehtoisten toiminta koettiin johdonmukaiseksi. Vastanneista kahdeksan oli tästä täysin samaa mieltä ja kolme osittain samaa mieltä.

Arvioi ruokailujärjestelyt



Kuvio 10. Ruokailuihin liittyvien monivalintaväittämien vastaukset

Avoimiin kysymyksiin tuli todella vähän vastauksia. Sanalliset vastaukset ovat kokonaisuudessaan liitteessä 14. Kehitysehdotuskysymykseen tuli kaksi vastausta, joista ensimmäisessä todettiin, että erityisruokavalioiden kanssa ”kävi pieni kämmi,” mutta siinä ei esitetty mitään varsinaista kehitysehdotusta. Toisessa vastauksessa ehdotettiin kehitysideana, että voileipien päällä voisi olla myös kinkkua tai meetvurstia. Myös avoimeen palautteeseen tuli kaksi vastausta, joissa molemmissa kerrottiin, että ruokailut oli järjestetty hyvin ja toisen mielestä niiden aikatauluista oli tiedotettu selkeästi. Toisen mielestä taas ruokailuiden välissä oli lauantaina liian pitkä tauko. Yhdessä vastauksessa kommentoitiin myös sunnuntaiaamun aamupalalla tarjotun kaurapuuron rakennetta hieman omituiseksi, mikä todennäköisesti johtui siitä, että kaurapuuro oli keitetty kauramaitoon eikä tavalliseen maitoon.

5 Pohdinta

Edeltävässä kappaleessa arvioitiin palautekyselyn ja haastattelun avulla saatuja tuloksia ruokailuiden järjestämisen tasosta EYP Finlandin Järjestöpäivillä. Tässä kappaleessa muodostetaan johtopäätökset ruokaoppaan toimivuudesta EYP Finlandin käyttöön. Lisäksi käydään läpi kehittämisehdotuksia, jonka jälkeen opinnäytetyöprosessia ja omaa oppimista on arvioitu.

Ruokaopas on jo ennen opinnäytetyön tekemistä ollut käytössä EYP Finlandissa ja se on koettu tärkeäksi työkaluksi vapaaehtoisille tapahtuman järjestäjille. Opinnäytetyöprosessin aikana opas on kuitenkin hioutunut entistä eheämmäksi kokonaisuudeksi ja se vastaa paremmin järjestön jäsenten ja vapaaehtoisten tarpeisiin. Ruokaopasta testanneen vapaaehtoisen haastattelun perusteella ja Järjestöpäivien palautteen perusteella opas on onnistunut korjaamaan suurimmat aikaisemmin esiintyneet ongelmat ja kaikki osallistujat olivat melko tyytyväisiä tai todella tyytyväisiä tapahtuman ruokapuoleen. Palautteen vastausmäärä oli pienehkö, mutta suurin osa riviosallistujista kuitenkin täytti kyselyn. Näin ollen kyselyn tuloksia voidaan pitää luotettavina ja samalla produktia voidaan pitää onnistuneena ja se tulee varmasti olemaan järjestön käytössä monta vuotta.

Ruokaopasta olisi hyvä pitää ajan tasalla niin, ettei siellä oleva tieto pääse vanhenemaan ja opas säilyisi mahdollisimman pitkään tärkeänä ja tarpeellisenä työkaluna EYP Finlandissa. Tapahtumien vastuuhenkilöt voisivat päivittää opasta vähintään kahden tai kolmen vuoden välein niin, että se sisältäisi ajantasaista tietoa. Järjestön toiminta ja käytännöt kehittyvät vuosi vuodelta ja se on hyvä ottaa huomioon myös oppaan osalta. Samoin maailma ja ihmisten ruokailutottumukset muuttuvat. Voi hyvin olla, että muutaman vuoden päästä on entistä enemmän kysyntää erilaisille erityisruokavalioidille tai kasvisruoalle ja ruokaoppaan resepteineen on hyvä noudattaa tätä yleistä kehitystä. Samalla sieltä voi poistaa ne osuudet, joita ei ole koettu tarpeellisiksi tai jos joku tieto on vanhentunut, niin se on hyvä poistaa myös.

Mahdollisena jatkokehitysideana ruokaoppaan voisi kääntää englanniksi ja jakaa myös kansainvälisen EYP-verkoston käyttöön. Silloin siitä voisivat hyötyä kaikki kansainvälisen järjestön tuhannet vapaaehtoiset. Tässä tietenkin pitäisi ottaa huomioon se, että kaikki tieto ei välttämättä ole täysin sellaisenaan sopiva jokaiseen 40 eri maahan vaan tietoa pitäisi osata soveltaa kyseiseen kohdemaahan tai muokata opasta yleispätevämmäksi. Tällä hetkellä järjestön intranetissä on jaossa erilaisia oppaita jäsenten käyttöön, mutta oppaiden julkaisumuoto on PDF-tiedosto eli ruokaoppaasta pitäisi myös tehdä vastaavanlainen tekstitiedosto, jos se haluttaisiin julkaista siellä.

Opinnäytetyö oli prosessina aika ajoin haastava. Yllättävän vaikeaksi osoittautui se, että toimeksiantaja oli niin tuttu ja olen siellä itse eniten tämän alan asiantuntija. Produkti on toimeksiantajalle tärkeä, mutta järjestössä ei ollut kukaan selkeästi kertomassa, että mitä siltä vaaditaan, joten sain vapauden toteuttaa sitä parhaaksi näkemälläni tavalla. Toisaalta oli mukava saada toteutuksen kanssa vapaat kädet, mutta se oli toisaalta aika ajoin todella haastavaa opinnäytetyön aiheen rajauksen ja sopivien teorioiden yhdistämisen kannalta.

Haastavuutta lisäsi se, että toimin opiskelujen ohella vastuullisissa hallitusrooleissa samassa järjestössä, jolloin usein päädyin priorisoimaan järjestön muita tärkeitä ja kiireellisempiä projekteja opinnäytetyön kirjoittamisen sijaan. Alun perin olin ajatellut kirjoittaa opinnäytetyöni valmiiksi loppuvuodesta 2016, mutta päätin lopulta aikatauluttaa työn uudelleen ja kirjoittaa sen valmiiksi keväällä, kun syksyille osui niin paljon muita järjestön tehtäviä ja ulkomaanprojekteja. Keväällä sain kuitenkin opinnäytetyön kirjoitettua tehokkaasti.

Näin jälkikäteen ajatellen, jos kirjoittaisin opinnäytetyön uudestaan, aloittaisin ensin tietoperustan kirjoittamisesta. Nyt käytännön syistä työni eteni niin, että tein ensin produktin, koska se oli osittain jo valmiina ja vastan sen jälkeen kirjoitin tietoperustaa ja empiiristä osaa rinnakkain. Ei ollut niin yksinkertaista löytää sellaisia teorioita jotka saumattomasti tukisivat ruokaoppaan toteuttamista, koska työn etenemisjärjestys oli osittain nurinkurinen. Siitä huolimatta mielestäni lopputulos oli hyvä ja teorialuvut linkittyvät varsinaisen produktin aiheisiin. Vapaaehtoisuuskappaleen johtopäätös siitä, että teknologiaa kannattaa käyttää nuorten vapaaehtoisten perehdyttämisessä tukee sitä, että ruokaopas on olemassa sähköisessä muodossa. Ruokatarjoilun asiakaslähtöisyys taas osoittaa sen, kuinka tärkeää on tuntee se kohderyhmä, jolle ruokailuita valmistetaan, heidän odotuksensa, preferenssinsä ja erityisruokavalionsa.

Opinnäytetyötä kirjoittaessa oli todella mielenkiintoista tutustua vapaaehtoisuuden teorioihin sekä löytää niihin linkityksiä asiakaslähtöisyyden teorioiden kanssa. Molemmat olivat minulle ennestään jonkin verran tuttuja aiheita, mutta prosessin aikana pääsin syventymään niihin lisää. Oppaan kehitystyön kannalta taas erityisesti haastattelut osoittautuivat tärkeäksi tavaksi kerätä tietoa ja sitä kautta mahdolliset epäkohdat tulivat parhaiten esiin.

Lähteet

Häyrynen E. & Vallo H. 2016. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtumien järjestäminen. Tietosanoma Oy. Helsinki.

Eckleberry-Hunt, J. & Tucciarone, J. 2011. The Challenges and Opportunities of Teaching "Generation Y." Journal of Graduate Medical Education. Luettavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3244307/>. Luettu: 3.4.2017.

Euroopan komissio 2011. Komission tiedonanto Euroopan Parlamentille, neuvostoille, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle. Tiedonanto EU:n politiikasta ja vapaaehtoisuudesta: valtioiden rajat ylittävän vapaaehtoistoiminnan tunnustaminen ja edistäminen EU:ssa. Luettavissa: http://publications.europa.eu/resource/cellar/182bbb8c-ae01-4fc5-b656-ba5cf9fbd120.0006.02/DOC_1. Luettu: 1.3.2017.

European Youth Parliament 2017a. About EYP. Luettavissa: <http://eyp.org/about/>. Luettu: 5.4.2017.

European Youth Parliament 2017b. Aims and Impact. Luettavissa: <http://eyp.org/about/contact/>. Luettu: 28.2.2017.

European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2014. Strategia vuosille 2015-2017.

European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017a. Yleisesite. Luettavissa: <https://eypfinland.org/wp-content/uploads/2010/10/EYP-Finland-yleisesite-2017.pdf>. Luettu: 5.4.2017.

European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017b. Regional Committees. Luettavissa: <https://eypfinland.org/about/regional-committees/>. Luettu: 5.4.2017.

European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017c. Vuosikertomus 2016.

European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry 2017d. Ulkoasiainministeriön tiedotustukiraportti Eurooppalainen kansalaisuutesi –hankkeesta vuodelta 2016.

Freud, S. 1915/1957. Instincts and Their Vicissitudes. Teoksessa The Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud. Hogarth. London.

Getz, D. & Page S. J. 2016. Event studies. Theory, research and policy for planning events. Sunrise Setting Ltd. Paignton.

Hiltunen, S. 2005. Suurtapahtumien ruokapalvelu. Maa- ja kotitalousnaisten keskus. Vantaa.

IBM Institute for Business Value 2015. Executive report. Myths, exaggerations and uncomfortable truths. The real story behind Millennials in the workplace. Luettavissa: <https://www-935.ibm.com/services/multimedia/GBE03637USEN.pdf>. Luettu: 3.4.2017.

Järvensivu, A. 2016. Työelämän sukupolvet. Luettavissa: http://www.tyomieli.fi/materiaali/tyoelaman_sukupolvet,_jarvensivu.pdf. Luettu: 3.4.2017.

Kortesuo, K. & Löyhtänä, J. 2011. Asiakaskokemus palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Helsinki.

Maslow, A. H. 1970. Motivation and Personality. Harper and Row. New York.

Mäkelä, S. & Peltonen E. 2012. Nuorten vapaaehtoistoiminnan käsikirja. Juvenes Print. Tampere.

Nylund, M. & Yeung, A. B. 2005. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Vastapaino. Tampere.

Pääkaupunkiseudun kierrätyskeskus 2014. Onnistunut vapaaehtoistoiminta. Opas toiminnan kehittäjälle. Vapaaehtoistyö yleishyödyllisessä yhteisössä –hanke. Luettavissa: http://www.kierratyskeskus.fi/files/8928/Onnistunut_vapaaehtoistoiminta_opas_VETY_0514web.pdf. Luettu: 5.4.2017.

Tapscott, D. 2009. Grop up Digital. How the Net Generation Is Changing Your World. McGraw-Hill. New York.

Tolvanen, J. 2012. Kohtaaminen. Ymmärrä kohderyhmääsi. Talentum. Helsinki.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2010. Työpoliittinen aikakauskirja 4/2010. Luettavissa: <https://tem.fi/dms-portlet/document/2/411590>. Luettu: 5.3.2017.

Työterveyslaitois 2017. Ikäjohtaminen. Luettavissa:
<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/ikajohtaminen/>. Luettu: 5.3.2017.

Uusitalo, L. 30.3.2017. Vuoden 2016 puheenjohtaja. European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry. Haastattelu. Helsinki.

Vihlman, E. 4.2.2017. Kansallisen istunnon 2017 ruokaluista vastannut vapaaehtoinen. European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry. Haastattelu. Piikkiö.

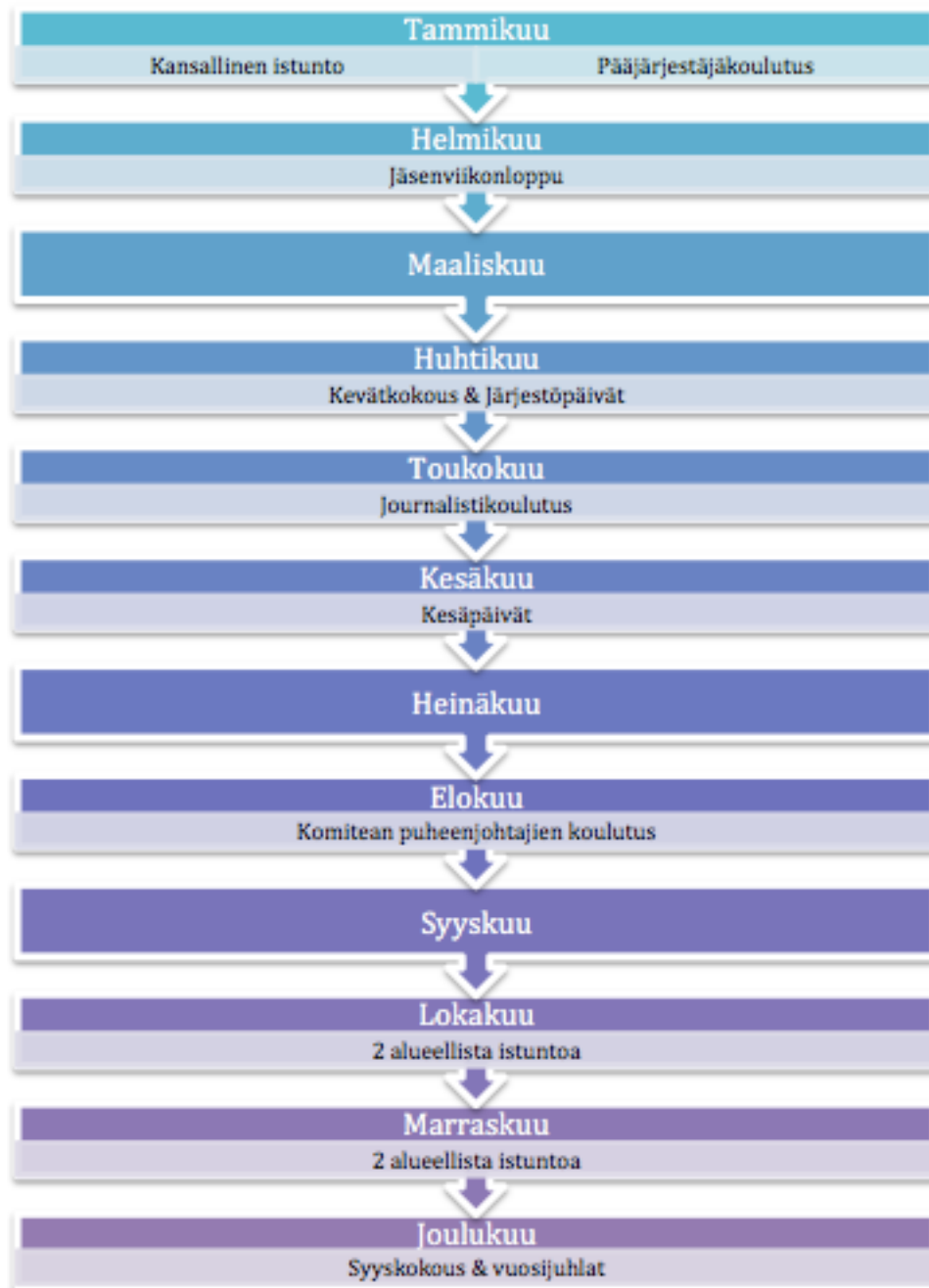
Vuokko, P. 1997. Mitä on asiakaslähtöisyys? Teoksessa: Avaimena asiakaslähtöisyys. Toim. Pirjo Vuokko. Edita. Helsinki.

Vuokko, P. 2009. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. WSOYpro Oy. Helsinki.

Yang, S. 2.4.2017. Järjestöpäivien ruokailuista vastannut vapaaehtoinen. European Youth Parliament Finland – EYP Finland ry. Haastattelu. Lempäälä.

Liitteet

Liite 1. Vuosikello EYP Finlandin päätapahtumista



Liite 2. EYP Finlandin ruokaopas

EYP Finlandin ruokaopas

Aluksi

Tämä opas on suunnattu erityisesti EYP Finlandin alueellisten sekä kansallisen istunnon pääjärjestäjille sekä EYP Finlandin jäsentapahtumien järjestäjille.

Tapahtuman järjestäminen on aina suuri projekti, jossa on paljon erilaisia osa-alueita. Itse olen vähän sattuman kautta päätynyt useissa EYP Finlandin tapahtumissa keskittymään ruokahuollon suunnitteluun sekä toimivaan toteutukseen. Muutaman vuoden aikana kokemusta on kertynyt ja nyt lupasin laittaa tiedot kiertoonsa :)

Pohjustan tämän oppaan tiedot omiin kokemuksiin EYP Finlandin istunnoista sekä oppiini alan tietoihin pian valmistuvana Hotelli- ja ravintola-alan johtamisen restonomina.

Juuli Salonen

Suunnittelu kaiken A ja O

Onnistuneen ruokahuollon kannalta suunnittelulla on suuri merkitys. Kun kaikki on suunniteltu etukäteen, voidaan säästää aikaa, rahaa ja kaikkien hermoja, kun itse tapahtumassa voidaan noudattaa valmista suunnitelmaa.

Miten pääset alkuun?

Kun alat suunnitella tapahtumaa, kannattaa ensin tarkkaan selvittää, mitkä ovat EYP Finlandin vaatimukset kyseiselle tapahtumalle. Eli kysyt EYP Finlandin tapahtumista vastaavalta hallituksen jäseneltä kuinka monta aamupalaa, lämmintä ruokaa, välipalaa ja mahdollisesti iltapalaa teidän tulisi tarjota minäkin päivänä.

Esim.

EYP Finlandin alueellisissa istunnoissa pitää yleensä järjestää tällaiset ruokailut:

| | | | | | |
|-----------|--------------------|------------|-------------------------|-------------|----------|
| TORSTAI | lounas (lämmin) | kahvitauko | päivällinen (lämmin) | iltapala | |
| PERJANTAI | aamupala | kahvitauko | lounas (lämmin) | päivällinen | iltapala |
| LAUANTAI | aamupala | kahvitauko | lounas (lämmin) | päivällinen | iltapala |
| SUNNUNTAI | aamupala | kahvitauko | lounas (lämmin) | kahvitauko | |

Seuraavaksi ottakaa selvää, kuinka monta ruokailijaa teillä on paikalla kunkin ruokailun aikana. Mikä on istunnon koko osallistujamäärä? Onko jokin ruokailu, jossa kaikki eivät ole paikalla? Esim. Torstaina istunnoissa on paikalla yleensä vain järjestäjät, komiteoiden puheenjohtajat ja journalistit.

Budjetti

Luokaa tapahtumalle ruokabudjetti yhdessä EYP Finlandin hallituksen kanssa samalla kun teette tapahtumalle kokonaisbudjetin. Ruokabudjetista olisi hyvä näkyä kaikkiin ruokailuihin yhteensä budjetoitu kokonaissumma, sekä eriteltynä jokaisen ruokailun kokonaishinta sekä kappalehintaa, eli paljonko yhden henkilön ruokailu maksaa.

Esim.

Ruokabudjetti koulutuspäivälle (osallistujia 20 henkeä)
Kokonaisbudjetti 200€

| Ruokailu | Summa | Hinta /hlö |
|-------------|-------|------------|
| Lounas | 80€ | 4,00€ |
| Kahvitauko | 20€ | 1,00€ |
| Päivällinen | 100€ | 5,00€ |

Tarkan budjetin avulla on helpompi miettiä, minkälaisia ruokailuita on mahdollista järjestää. Itse tekemällä voi säästää todella paljon rahaa verrattuna siihen, että tilaisi kaikki ruokailut esim. koulun keittiöltä. Koulutuksissa ja muissa pienemmissä tapahtumissa, kuten jäsenviikonlopussa kaikki ruokailut on yleensä tehty itse, koska osallistujamäärä on melko pieni ja yleensä käytössä on keittiö.

Alueellisissa sekä kansallisissa istunnoissa tehdään kaikki aamupalat, kahvitauot sekä iltapalat itse. Sen sijaan lounaat ja päivälliset tilataan lähes aina ammattikeittiöltä tai haetaan valmiina muualta esim. usein on tilattu pizzaa. Istuntoja edeltävälle CJO-päivälle (paikalla järjestäjät, journalistit ja puheenjohtajat) tehdään myös ruoat itse. Joskus koulut hinnoittelevat kouluruokailut todella kalliiksi viikonloppuisin esim. 12€/hlö. Silloin kannattaa pyytää tarjousta kasvisruoalle ja keittolounaille, koska ne ovat monesti vähemmän kalliita.

Jos hinta on edelleen korkea niin kannattaa selvittää olisiko mahdollista tilata ruokaa ulkopuoliselta catering-yritykseltä. Monet catering-yritykset voivat toimittaa valmista ruokaa lämpölaatikoissa ja kuljettavat sen perille asti. Se voi tulla edullisemmaksi kuin koululta tilattu ruokailu. Toinen vaihtoehto on tilata jollekin ruokailulle pizzaa tai subejä. Pizzerioista ja Subwaysta kannattaa pyytää tarjousta. Aikaisemmin pizzoja on saatu neuvoteltua 5-6€/ kpl ja 15 cm subi 3€ kpl kun on tilattu suuri määrä kerralla. Yleensä riittää ½ - ¾ pizza osallistujaa kohden. Kokonaisista yleensä jää helposti yli.

Kauppareissulla kannattaa vertailla tuotteiden kilohintoja, koska ostettavat määrät ovat suuria. Kappalehintoja voi katsoa silloin, jos jotakin tuotetta menee pieni määrä eli van 1 pakkaus. Hedelmien hinnat ilmoitetaan yleensä kilohintoja, mutta banaanit ja omenat maksavat yleensä Lidlissä noin 20 senttiä/ kpl. Kahviksi kannattaa ostaa Kulta Katriinaa (yleensä alle 3€ paketti Lidlissä) tai muuta edullista kahvia. Budjetissa pysymistä auttaa

myös kun miettii kalliiden raaka-aineiden määrää reseptissä tarkkaan. Reseptejä voi siis itse muokata edullisemmiksi. Esim. liha on kallista eli sitä voi korvata osittain tai kokonaan vaikka pavuilla tai soijarouheella koska niistäkin saa proteiinia, mutta ne ovat huomattavasti edullisempia kuin liha.

Mitä tiukempi taloudellinen tilanne niin sitä suurempi on budjetoinnin merkitys. Silloin on oltava todella tarkkoja ruokien hintojen suhteen. Kuitenkin kannattaa muistaa, että "Hungry delegates are angry delegates" -viisaus, eli liian vähäisestä ruoan määrästä ei ole hyötyä kenellekään ja aiheutamme vain itsellemme ja EYP Finlandille järjestönä harmia, jos osallistujille jää sen vuoksi huono kuva istunnosta ja toiminnastamme. Tarkkaan laskemalla saa kuitenkin pienelläkin budjetilla kaikkien vatsat täyteen :)

Logistiikka

Logistiikka tulisi miettiä etukäteen. Aluksi on hyvä selvittää missä tiloissa on mahdollista käyttää keittiötä. Jos tilassa ei ole keittiötä tai sitä ei syystä tai toisesta ole lupa käyttää, niin sitten täytyy tilanteen mukaan soveltaa. Silloin kannattaa neuvotella, jos kuitenkin saisi jääkaapin käyttöön esim. opettajanhuoneesta tai vahtimestarin kopista usein löytyy. Kahvitaukoja ja tarvittaessa muitakin ruokailuita voi valmistaa sellaisessa tilassa, josta löytyy vesipiste, sähköpistokkeita ja laskutilaa esim. pari tavallista pöytää.

Järjestäjien kannattaa käydä etukäteen paikan päällä tutustumassa keittiöön tai kysyä sen varustelusta etukäteen, jos sinne ei pääse käymään. Tapahtumapaikan keittiön varustelusta riippuen järjestäjien pitää usein viedä paikan päälle esimerkiksi:

- Kahvinkeitin
- Vedenkeitin
- Pumppuatermoskannuja
- Kahvimitta
- Leikkuulautoja
- Juustohöyliä
- Teräviä veitsiä
- Voiveitsiä
- Tarjoiluastioita (isoja lautasia, tarjottimia, kulhoja...)
- Ottimia (kauhoja, lusikoita...)
- Pari tiskirättiä
- Tiskiharja
- Tiskiaine
- Vesikannuja

Pääjärjestäjien kannattaa myös varmistaa, mitä EYP Finlandin varastoista kulloinkin löytyy, kuten termareita ja ollaanko ne tuomassa tapahtumaan. Tällä hetkellä EYP Finlandin omistuksessa on 3 kahvinkeitintä, 1 vedenkeitin ja 4kpl pumppuatermoskannuja. Lisäksi istunnoissa kiertää kaksi keskenään samanlaista laatikkoa Kitchen 1 ja Kitchen 2 -laatikot, jotka sisältävät tavallisimpia keittiövälineitä.

Kauppareissuista on tärkeää on päättää etukäteen, että missä kaupassa käydään, kuka käy, minä päivinä ja mihin aikaan. Tapahtuman sujuvuuden kannalta on myös hyvä päättää kenen autolla käydään kaupassa ja varmistaa, että auto + kuski ovat vapaana siihen aikaan kun kauppareissu on suunniteltu. Kauppareissuja kannattaa tehdä mahdollisimman vähän, jotta autokulut eivät nousisi turhaan korkeiksi eli osaa kerralla mahdollisimman paljon.

Ostoslistat kannattaa myös suunnitella tarkasti etukäteen niin kaupassa kävijä ostaa oikean määrän ruokaa, heräteostokset jäävät tekemättä ja rahaa säästyy. Suuret ruokamäärät kannattaa ostaa Lidlistä, jos kaupungista löytyy, koska siellä hinnat ovat keskimäärin kaikista alhaisimmat. Jos kylmäsäilytystiloja on hyvin vähän, se kannattaa ottaa huomioon kauppalistaa suunniteltaessa ja ostaa esim. iskukuumennettua maitoa, jota voi säilyttää huoneenlämmössä ennen avaamista ja mahdollisimman vähän herkästi pilaantuvia elintarvikkeita.

Jos järjestät monen sadan hengen tapahtumaa niin voit käydä kaupassa hyvissä ajoin ennen tapahtumaa paikan päällä juttelemassa kauppiaan kanssa ja kertoa kuinka paljon ja minkälaisia tuotteita ajattelit ostaa minäkin ajankohtana. Se on paras tapa varmistaa, että siitä kaupasta todella löytyy 200 kpl omenoita siihen aikaan kun niitä haluaisit ostaa.

Monipuolinen ja maistuva ruoka

Tapahtumissa ideana on tarjota hyvää ja helppoa perusruokaa, josta osallistujat saavat vatsansa täyteen. Mitään gourmeeta ei tarvitse olla ja ennen kaikkea on tärkeää pysyä budjetissa. Ruoan maistuvuuteen ja vaihtelevuuteen kannattaa kuitenkin kiinnittää huomiota. Kukaan ei jaksakaan kovin montaa päivää syödä samaa puuroa ja hernekeittoa. Tähän voi kuitenkin vaikuttaa hyvin pienillä jutuilla. Esim. jos aamupalana olisi kaikkina päivinä juustoleipiä ja omenoita niin leivät voi pitää samana ja vaihtaa toisena päivänä omena vaikkapa banaaniin.

Tavallisesta kotiruoasta saa hyvää kuin muistaa käyttää mausteita. Suolalla ja liemikuutioilla saa helposti ruokaan makua. Myös esim. paprikajauhe, curry ja oregano toimivat hyvin monessa ruoassa eivätkä maksa kovin paljon n. 1€/purkki. Muista kuitenkin kohtuus, mausteita on helpompi lisätä jälkikäteen kuin ottaa pois.

Myös kohderyhmää kannattaa miettiä esim. jos istuntoon tulee paljon ulkomaalaisia niin kannattaa valita aamupalalle vaaleaa leipää eikä pelkkää ruisleipää, koska kovin moni ulkomaalainen ei ole tottunut syömään ruisleipää.

Menekin laskeminen

Ruoan menekkiä lasketaan niin, että ensin hahmotetaan paljonko yksi ihminen syö ja sitten kertoa se syöjien määrällä. Kannattaa ottaa jokin valmis esim. 4 hengen ohje. Kaikki kannattaa ensin jakaa ohjeessa ilmoitettujen annosten määrällä niin saa selville yhden hengen menekin ja sitten se täytyy vielä kertoa syöjien määrällä.

Esim.

Syöjien määrä on 30 henkeä ja heille pitäisi tehdä jauhelihakeittoa. Alkuperäinen ohje on 4 hengelle. Jaa 4 hengen annoksen ainekset ensin 4:llä ja sitten kerro 30:llä.

Jauhelihakeitto 4:lle

8kpl perunoita
400g jauhelihaa
200g pakastevihanneksia
½ lihaliemikuutiota
1 litra vettä
1 tl suolaa

Jauhelihakeitto 30:lle

60kpl perunoita
3kg jauhelihaa
1,5kg pakastevihanneksia
4 lihaliemikuutiota
7,5 litraa vettä
7,5tl suolaa

Samoin kannattaa tehdä, kun mietitään kuinka paljon aamupalatarvikkeita tai välipalaa pitäisi varata. Ensin mieti yhden ihmisen annoksen koko. Esim. jos aamupalalle varataan 2 siivua leipää jokaiselle niin kaupassa voi suoraan leipäpaketista laskea montako viipaletta yhdessä paketissa on ja siitä laskea, että montako pakettia leipää koko porukalle pitäisi ostaa. Jos ruoka on tarkasti laskettu niin silloin voi olla järkevää kirjoittaa lapulle ja laittaa näkyville kuinka paljon mitäkin saa ottaa esim. 2 leipää/hlö.

Kahvia keittäessä sopiva suhde puruja ja kahvia täyteen pannuun on yleensä 10 kahvimittalista puruja. Yhdestä kahvipaketista tulee noin 65 pientä kupillista kahvia. Kaikki eivät kuitenkaan kahvia juo ja toiset mielellään juovat parikin kuppia eli kahvin menekkiä ei voi täydellisesti arvioida etukäteen. Aamupalalla ja kahvitauolla kannattaa kirjata ylös kuinka paljon kahvia piti keittää ja kuinka monta kahvipakettia ja maitopurkkia käytettiin niin se helpottaa seuraavia arvioita menekistä.

Aikataulutus

Ruokailujen ja ruoanvalmistuksen aikataulutus on erittäin tärkeää. Varsinaisen ohjelman ei kuulu myöhästyä sen takia, että ruokailu tai kahvitauko oli myöhässä ilmoitetusta aikataulusta. Varatkaa siis aina reilusti aikaa ja tarpeeksi monta ihmistä valmisteluja varten. Kauppareissu kannattaa myös ajoittaa siten, ettei kenenkään tarvitse odotella kaupasta tulijoita vaikka siellä menisi odotettua kauemmin ja ruoanlaitto voi alkaa tarpeeksi aikaisin.

Suuressa tapahtumassa voi olla kätevää hieman porrastaa joitakin ruokailuita, että kaikki ehtivät tauon aikana syödä eikä kaikki aika kuluisi seisoen jonossa. Istunnoissa ainakin komiteatyöskentelyn aikana järjestettävät kahvitauot kannattaa porrastaa niin, että esim. vartin välein tulee muutaman komitea kerrallaan. Myös lounaan ja päivällisen porrastusta voi harkita.

Mikäli käytössä on vain pari pientä kahvinkeitintä, kahvia täytyy alkaa keittää hyvissä ajoin ennen aamupalaa tai kahvitaukoa valmiiksi termoskannuihin.

Ruoan turvallisuus

Kun tehdään ja tarjoillaan ruokaa suurelle porukalle, on syytä kiinnittää sen turvallisuuteen paljon enemmän huomiota kuin laittaessa ruokaa kotona. Tärkeää on käsihygieniä sekä erityisruokavalioiden toteuttaminen oikein.

Nykyisin monella nuorella on hygieniapassi ja mahdollisuuksien mukaan ruokatiimiin voisi valita ihmisiä, jotka ovat käyneet tämän koulutuksen. Tässä on kuitenkin lyhyesti kiteytetynä pari ydinkohtaa hygieniasta. Muista aina ennen ruoanlaittoa pestä kädet vedellä ja saippualla ja kuivata hyvin. Kun käsittelet ruokaa varmista, että lämpimät ruoat ovat kunnolla kuumia ja kylmät ja herkästi pilaantuvat ruoat ovat koko ajan kylmässä. (Herkästi pilaantuvia: maito, juusto, jogurtti, liha, kala). Kesäkelillä kannattaa mennä kylmälaukun kanssa kauppaan ja muuten huolehtia, että herkästi pilaantuvat elintarvikkeet saadaan mahdollisimman nopeasti jääkaappiin.

Allergiat ja erityisruokavaliot ovat toinen tärkeä tekijä turvallista ruokaa suunniteltaessa. Osallistujien allergiat kerätään delegaattien rekisteröitymislomakkeista ja officialeilta myös matkustuslomakkeiden yhteydessä. Jos joku on ilmoittanut oman ruokavalionsa epäselvästi, etkä ole aivan varma mitä hän voi tai ei voi syödä, on parasta ottaa häneen henkilökohtaisesti yhteyttä ja tarkistaa se etukäteen ennen tapahtumaa. Tässä alla on lista selityksineen yleisimmistä erityisruokavalioidista sekä allergioista.

Allergia on yliherkkyyttä jotakin ruoan sisältämää ainetta kohtaan. Elimistö ei tunnista tätä ainetta, vaan käsittää sen eräänlaisena vieraana aineena. Yleensä tämä aine on proteiini, mutta ruuissa on muitakin allergiaa aiheuttavia aineita. Allergian oireita ovat esimerkiksi ihottuma, vatsakivut tai hengenahdistus.

Allergiat

Yleisimmät allergisoivat ruoka-aineet aikuisilla:

- kala ja äyriäiset
- kanamuna
- selleri, herne
- maito
- viljat
- mansikka, kiivi, sitrushedelmät
- mantelit ja pähkinät
- tietyt lisäaineet
- suomalaiset viljat
 - Huom. jos osallistuja ilmoittaa olevansa vilja-allergikko, tarkoittaa tämä eri asiaa kuin keliakia! Vilja-allergikko ei saa syödä ilmoittamiaan viljoja, vaikka niistä olisi poistettu gluteeni.

Allergisten ruoat kannattaa myös laittaa esille joko erilliselle pöydälle tai vähintään merkitä lapulla hyvin selkeästi että allergikot näkevät helposti mitä he saavat syödä ja että muut eivät vahingossa syö niitä. Alla on listattu yleisimpiä erityisruokavalioita ja allergioita selityksineen.

Vähälaktoosinen

Vähälaktoosista tai kokonaan laktoositonta ruokavalioita tarvitaan, kun elimistö sietää huonosti tai ei lainkaan maitosokeria eli laktoosia. Nimensä mukaisesti maitosokeria on luonnossa vain maidossa ja maitovalmisteissa. Vähälaktoosisessa ruokavaliossa voidaan käyttää maitotuotteista Hyla/Into -tuotemerkkejä.

Laktoositon

Laktoositon ruokavalio ei sisällä laktoosia eli maitosokeria lainkaan. Kaikkien ruoka-aineiden tulee olla laktoosittomia eli laktoosin määrä tuoteselosteessa tulee olla 0g. Maitovalmisteista voidaan tällöin käyttää täysin laktoosittomia tuotteita sekä pitkään kypsytettyjä juustoja (esimerkiksi emmental, edam).

Maidoton

Maitoallergia ei ole sama kuin laktoosi-intoleranssi. Lehmänmaidolle allerginen on herkinnyt maidon valkuaisaineille eli proteiineille. Maitoallergiset eivät voi syödä mitään maitovalmisteita.

Gluteeniton

Keliakia on elinikäinen autoimmuunisairaus ja sen ainoa hoito on gluteeniton ruokavalio. Ruokavalio on ehdoton ja jatkuva. Gluteeniton ruokavalio ei sisällä vehnää (vehnätärk-

lystä), ruista ja ohraa, eikä niitä sisältäviä elintarvikkeita. Sopivia viljoja ovat gluteenittomat viljat eli riisi, maissi, hirssi ja tattari. Ruokavaliossa voidaan käyttää myös perunajauhoja tai gluteenitonta leipäjauhoseosta.

Muista olla todella tarkka, kun valmistat gluteenittomia ruokia. Esim. leipiä tehdessä ei samalla alustalla tai samalla veitsellä saa valmistaa gluteenittomia ja normaaleja leipiä. Gluteenittomalle pitää myös ostaa oma margariinipaketti, koska muuten gluteiinia kulkeutuu tavallisesta leivästä veitsen kautta purkkiin ja sieltä gluteiinittomalle leivälle.

Lisää tietoa keliakiasta ja gluteenittomasta ruokavalioista löydät Keliakialiiton verkkosivuilta: <http://www.keliakialiitto.fi>.

Kasvissyöjät

Pesco-vegetaarinen

Pesco-vegetaristi ei syö ollenkaan lihaa, mutta voi kasvikunnan tuotteiden lisäksi syödä myös kalaa.

Lakto-ovo-vegetaarinen

Lakto-ovo-vegetaariseen ruokavalioon sisältyy kasvikunnan tuotteiden lisäksi maitovalmisteita ja kananmunaa.

Laktovegetaarinen

Laktovegetaariseen ruokavalioon sisältyy kasvikunnan tuotteiden lisäksi maitovalmisteita. Lakto-vegetaristi on jättänyt myös munatuotteet pois ruokavalioistaan.

Vegaani

Vegaaniseen ruokavalioon sisältyy pelkästään kasvikunnan tuotteita. Vegaanit eivät periaatteellisista syistä syö mitään, mikä on peräisin eläinkunnasta. Syyt ruokavalioon ovat eettiset, ekologiset ja/tai terveydelliset. Vegaanit eivät syö lihaa, missään muodossa. Vegaanit eivät syö muitakaan eläinkunnan tuotteita, kuten kananmunia, hunajaa, maitoa, voita, juustoa tai muita maitotuotteita. Vegaanit eivät myöskään syö ruokia, joissa on liha-, kala-, tai kanalientä, liivatetta tai eläinrasvoja.

Lisää tietoa allergioista

Lisää tietoa vegaanisesta ruokavalioista löydät vegaaniliiton verkkosivuilta: <http://vegaaniliitto.fi>. Täältä voi lukea lisää vegaaneille sopivista tuotteista: <http://www.vegaanituotteet.net/>.

Lisää tietoa erityisruokavalioista ja allergioista löydät Ruokatieto.fi -sivustolta ja Allergia- ja Astmaliiton sivulta: <https://www.ruokatieto.fi/ruokakasvatus/ruokaketju-ruuan-matka-pellolta-poytaan/ravitsemus-ja-ruuan-valinta/erityisruokavaliot/ruoka-aineallergiat-ja-yliherkkyys>.

<https://www.allergia.fi/allergiat/>

Tuotesponsorointi

Istunnolle kannattaa hakea myös ruokapuolen tuotesponsoria. Silloin voi saada ilmaiseksi jotakin kivaa ylimääräistä. Kannattaa kysyä esimerkiksi lähialueen leipomoilta, jos heiltä saisi saman tai edellisen päivän ylijäämä pullia ja leipiä. Myös lähikaupoista voi kysyä ja miettiä kaikki omat kontaktit läpi, jos esim. joku tuttu on töissä vaikka maatilalla, meijerissä tai makeisfirmassa.

Edellisinä vuosina on onnistuttu hankkimaan ruokatuotesponsoreilta mm.

- Kananmunia maatilalta
- Leipomoista leipää, pullaa, yms.
- Energiajuomia
- Välipalajuomia
- Hedelmiä
- Myslipatukoita
- Karkkia
- Sipsejä/ muuta naposteltavaa
- Sukulaisten keräämiä marjoja

Lopuksi

Ruokailujen suunnittelussa voit käyttää apuna aikaisempien tapahtumien ruokasuunnitelmia, jotka löytyvät Konkreettisia esimerkkejä-kansiosta. Valmiita pohjia -kansiossa taas on pohjat eri mittaisille tapahtumille kuten alueellisille istunnoille ja lyhyemmille tapahtumille omansa. Voit kopioida pohja omalle koneellesi ja täyttää sinne suoraan suunnitelmat.

Reseptipankissa on moni jo hyväksi havaittuja reseptejä ja joitain uusia reseptejä, joita voit käyttää sellaisenaan. Useimmat reseptit on laskettu 10 hengelle eli ne on helppo kertoa suuremmallekin määrälle. Tapahtuman jälkeen voit myös lisätä reseptejä ja omia suunnitelmia oppaaseen!

Käytäthän hyväksi myös tapahtuman ruokailujen tarkistuslistaa, mikä helpottaa muistamaan, että mitä kaikkea pitää olla mietittynä ennen tapahtumaa.

Onnea ja menestystä tapahtuman ruokailujen suunnitteluun! :)

Liite 3. Lista ruokaoppaan resepteistä aakkosjärjestyksessä

| | |
|--------------------------|-----------------------------|
| Broilerikeitto | Makkarakeitto |
| Hiutalepuuro | Marjapiirakka |
| Intialainen linssikeitto | Marjarahka |
| Jauheliuhakeitto | Minestronekeitto |
| Jauheliuharisotto | Mokkapalat |
| Jauheliuhatacot | Munavoi |
| Jauheliuhatortillat | Pannukakku |
| Kasvismakaronilaatikko | Pasta Bolognese |
| Kasvisminestronekeitto | Pullataikina |
| Kasvissosekeitto | Perunamuusi |
| Kasvistortillat | Soijarouherisotto |
| Kauralastut | Tonnikalapasta |
| Kaurapuuro | Tonnikalasalaatti |
| Kasviskiusa | Uunijuurekset |
| Kinkkukiusa | Uunimunakas |
| Lohkoperunat | Vegaaninen kasviskiusa |
| Lämpimät voileivät | Vegaaninen makaronilaatikko |
| Makaronilaatikko | Vegaaninen perunamuusi |

Liite 4. Esimerkki ruokaoppaan reseptistä

Minestronekeitto

Ohje on laskettu 10 hengelle

Ainekset:

2 lihaliemi/kasvisliemikuutiota
2 dl tomaattipyreetä
4 dl kuivaa pastaa esim. rakettispagettia
750 g pakastevihanneksia
500 g kinkkusuikaleita
oreganoa
vettä

Valmistusohje:

1. Keitä pasta reilussa vedessä pakkauksen ohjeen mukaan.
2. Kun pasta on lähes kypsää, lisää joukkoon tomaattipyree ja pakastevihannekset.
Anna kiehua muutama minuutti kunnes vihanneksen ovat kuumia.
3. Lisää joukkoon kinkku ja mausta keitto oreganolla.
4. Voit tarvittaessa lisätä vettä, jos keitossa ei ole tarpeeksi lientä.
5. Tarjoile leivän kanssa.

Soveltuvuus erityisruokavalioiden:

Ohje on maidoton. Jos mukana on kasvissyöjiä tai vegaaneja, voit tehdä heille oman ruoan ottamalla syrjään pienen määrän keittoa ennen kuin sekoitat siihen kinkun. Kasviskeiton sekaan voi lisätä esim. papuja tai soijarouhetta. Huom! Käytä silloin keitossa kasvisliemikuutiota lihaliemikuutioiden sijaan.

Liite 5. Ruokailujen tarkistuslista

| Rastita kun tehtävä on suoritettu | Tehtävä |
|-----------------------------------|--|
| | Kysy tapahtumista vastaavalta hallituksen jäseneltä kuinka monta ateriala (aamupala, lämmin ruoka, välipala ja iltapala) tapahtumassa tulisi tarjota minäkin päivänä. |
| | Selvitä kuinka monta ruokailijaa on paikalla kunkin ruokailun aikana. (Esim. istunnoissa CJO-päivänä on paikalla vähemmän ruokailijoita, koska delegaattit eivät ole vielä paikalla.) |
| | Tilaa koulun keittiöltä tai muulta ulkopuoliselta halutut ruokailut hyvissä ajoin ja varmista, että niistä on kirjallinen sopimus vähintään sähköpostissa. |
| | Selvitä osallistujien erityisruokavalit ja merkkaa ne itsellesi ylös. |
| | Infoa koulun keittiötä tai muuta ulkopuolista toimittajaa erityisruokavalioista. |
| | Selvitä minkälaiset keittiötilat tapahtumapaikassa on käytössä. <ul style="list-style-type: none"> • Onko varsinaista keittiötä ja kuinka paljon siellä on mitään keittiövälineitä? • Jos ei ole keittiötä tai sitä ei saa käyttää niin löytyykö vesipiste, jääkaappi, sähköpistokkeita ja pöytätilaa? |
| | Selvitä montako kahvinkeitintä, vedenkeitintä ja termaria on käytettävissä tilan puolesta. Jos ne eivät riitä niin hanki lisää EYP Finlandin toimistolta, muita tapahtuman vapaaehtoisilta tai lainaa joltain kolmannelta taholta. |
| | Tee tapahtuman ruokasuunnitelma eli kirjaa ylös mitä ruokailuita on tarkoitus järjestää ja mitä ruokaa milloinkin tarjoillaan. Tässä kannattaa käyttää apuna ruokaoppaan valmiita Excel-pohjia. |
| | Tarkista, että sinulla on reseptit kaikkiin ruokiin ja laske valmiiksi kuinka paljon mitään ruokaa pitää valmistaa. |
| | Suunnittele allergisten ja muiden erityisruokavalioisten ruoat ja varmista, että on mietitty sopiva ruokavaihtoehto jokaiselle ruokailijalle. |
| | Tilaa etukäteen pizzat tms. ja sovi milloin ne voi hakea. HUOM! Muista tässä kohtaa tilata myös keliaakikoille gluteenittomat pizzat ja kaikille erityisruokavalioita noudattaville omat sopivat ruoat! |
| | Suunnittele kauppareissut: <ul style="list-style-type: none"> • Missä kaupassa käydään? Ketkä menevät kauppaan ja millä autolla? Maksetaanko EYP Finlandin kortilla tai käteisellä vai haetaanko myöhemmin kulukorvauksena? • Kirjoita kauppalistat valmiiksi |
| | Jaa ruokasuunnitelmat oman tiimisi jäsenille ja kerro heille yksityiskohtaisesti kenen vastuulla on tehdä mitä ja milloin. Anna heille myös mahdollisuus kysyä kysymyksiä. |

Liite 6. Esimerkki vanhan tapahtuman ruokasuunnitelmasta

| Kangasalan istunnon ruokailut | | 60 delegaattia | 46 officialia | 106 osallistujaa | | |
|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------|--|----------------------------|--|---|
| Päivä + aika | Ruokailu | Tila | Ketkä valmistaa? | Ruokailijoiden määrä (hlö) | Annos | Asiat |
| Torstai 29.10 | | | | | | |
| 12.30-13.30 | Lounas | Samke | Koulu | 46 | Koululounas ruokatarjoilu loppuu 12.45! | |
| 16.45-17.00 | Kahvitauko | Samke | Food team | 46 | Kahvi&tee + banaani | |
| 20.00-00.00 | Päivällinen | YTHS sauna | Food team | 46 | 2xJauhehihatortilla + karkkia, sipsiä, limsaa | Kertislautaset, haarukat, mikit |
| | Aamupalat mukaan majoittajille | | Jokainen ottaa itse! | 46 | Leipä, margariini, juusto, omenat, mehupurkki | |
| Perjantai 30.10 | | | | | | |
| | Aamupala | Majoituspaikoissa | Majoittajat | | LOPUT RUOAT MUKAANI! Samkella kylmään margariini ja juusto! | |
| 10.30-10.45 | Kahvitauko | Samke | Sekatiimi | 46 | Kahvit + Marie keksejä, leipomotuotteita (Eiinaile pari hedelmää) | |
| 12.30-13.15 | Lounas | Samke | Koulu | 46 | Kouluruoka (kinkkukiusaus ja kasvisruoka) | |
| 14.55-15.15 | Välipala CJO-porukalle | Samke | Lida & Lisa | 46 | Banaani + mehu (Voi ottaa mukaan!) | |
| 17.30-18.30 | Päivällinen | Pitkäljärven koulu | Food team | 106 | Linkosuo kinkkukiusaus(gluteeniton, laktoositon), leipä, voi, vettä | Kertis: lautaset, haarukat, veitset, varalle vähän mukeja |
| 22.15-22.45 | Iltaapala | Pitkäljärven koulu | Participant support | 106 | Karjalanpiirakka + voi, omena, juomana mehua + teetä | Servetit |
| Lauantai 31.10 | | | | | | |
| 07.15-08.00 | Aamupala | Pitkäljärven koulu | Prep: Participant support, tarjoilu: food team | 106 | 2xjuustoleipä, puolikas omena, kahvi, tee | |
| 10.00-11.00 | Kahvitauko vuoroissa | Pitkäljärven koulu | Sekatiimi | 106 | Kahvit + Paakarin leipomon pullapitkot | |
| 13.00-14.00 | Lounas | Pitkäljärven koulu | Food team | 106 | Itse tehty minestrone keitto, 2x leipä, voi, vesi | Kertis: syvälautanen, lusikka |
| 15.30-16.30 | Kahvitauko vuoroissa | Pitkäljärven koulu | EYP Tampere + Food team | 106 | Croisantit, (hillo) + hedelmää/jotain muuta ruokaa, kahvi, tee | Kertislautaset |
| 18.00-19.00 | Päivällinen | Pitkäljärven koulu | Food team | 106 | 1/2 Pizzan per henki (yhteensä 60 pizaa) | Reilusti talouspaperia, voi käyttää pitsalaatikkoa alustana |
| 18.00 -> | Resotyping snack | Pitkäljärven koulu | Ella + Jasmin | 20 | Kokonaiset pizzat, termarissa kahvia, maito,juomia, hedelmiä, sipsiä, karkkia, board toivoi energiajuomaa/kahvia, eli ainakin jompaa kumpaa! | Kertislautaset, mikit, talouspaperia |
| 21.00-00.00 | Farewell party snack | Pitkäljärven koulu | EYP Tampere, Sekatiimi | 106 | Juotavaa, halloween teemaisia snäckejä | Kertislautaset, mikit, talouspaperia |
| Sunnuntai 1.11. | | | | | | |
| 7.00-8.00 | Aamupala | Pitkäljärven koulu | Prep: Food team, tarjoilu: participant support | 106 | 2xjuustoleipä, puolikas banaani, kahvi, tee | |
| 9.45-10.15 | Kahvitauko | Pitkäljärven koulu | Sekatiimi | 106 | Kahvit + keksi + puolikas hedelmä | |
| 11.45-12.15 | Kahvitauko | Pitkäljärven koulu | Participant support | 106 | Karjalanpiirakka/ pastella/ pulla (pakaste) + kahvi, tee | Servetit |
| 13.45-14.45 | Lounas | Pitkäljärven koulu | Food team | 106 | Subit 15cm 3€ kpl, vesi | Isot servetit/ paljon talouspaperia |
| 19.00- | Officiaaleiden dinner | Ravintola Tampereellä | Juuli hoitaa varauksen | 46? | Mikä ravintola? Montako henkeä? | |

Liite 7. Esimerkki täytettävästä ruokasuunnitelman pohjasta

| | RUOKAILU | Ketkä valmistaa? | Hlö määrä | Annos | Allergiset | Huomioitavaa | |
|-------------|--------------------|------------------|-----------|-------|------------|---------------------------|--|
| Torstai | | | | | | | |
| 15:30-16:30 | Lounas | | | | | | |
| 18:15-18:30 | Kahvitauko | | | | | | |
| n. 21:00 | Päivällinen | | | | | | |
| 21:00 > | Illtapala & Partyt | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Perjantai | | | | | | | |
| 8:00-9:00 | Aamupala | | | | | | |
| 12:00-13:00 | Lounas ja kahvi | | | | | | |
| 17:30-18:30 | Päivällinen | | | | | | |
| 22:45-23:15 | Illtapala | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Lauantai | | | | | | | |
| 7:00-8:00 | Aamupala | | | | | | |
| 11:00-12:00 | Lounas | | | | | | |
| 15:00-15:30 | Kahvitauko | | | | | | |
| 18:00-19:00 | Päivällinen | | | | | | |
| 20:00 | Illtapala | | | | | Kahvia ja teetä läpi yön! | |
| 21:30- | Farewell partyt | | | | | Huomioidaan tilat! | |
| 20:30- | Resotyping | | | | | Astiat jne, toiveet? | |
| | | | | | | | |
| Sunnuntai | | | | | | | |
| 7:00-8:00 | Aamupala | | | | | | |
| 09:45-10:15 | Kahvitauko | | | | | | |
| 11:00-12:00 | Lounas | | | | | | |
| 13:30-13:45 | Kahvitauko | | | | | | |
| 15:15-15:45 | Välipala | | | | | | |
| 20:30- | Officials dinner | | | | | | |
| | | | | | | | |

Liite 8. Esimerkki täytettävästä ostoslistapohjasta

Ostoslista

Hedelmä- ja vihannesosasto

Leipäosasto

Maitotuotteet

Liha/ kala/ leikkeleet

Kuivat/ säilötyt elintarvikkeet

Mausteet

Pakasteet

Muut tarvikkeet

Liite 9. Esimerkki täytettävästä erityisruokavaliolistasta

Lista erityisruokavalioista

Lisää henkilön nimi + tiimi + allergia

Essi Esimerkki - chairperson - pesco-vegetaristi (ei syö lihaa, mutta voi syödä kalaa)

Kasvissyöjät

Gluteenittomat

Vegaanit

Laktoosittomat /vähälaktoosiset

Maidottomat

Vihannes-/ hedelmä ja mausteallergiat + muut

Liite 10. Haastattelukysymykset EYP Finlandin entiselle puheenjohtajalle

1. Minkälaisissa rooleissa vapaaehtoisia on EYP Finlandissa?
2. Miten vapaaehtoiset rekrytoidaan?
3. Miten vapaaehtoiset perehdytetään?
4. Miten vapaaehtoistiimit rakentuvat?
5. Miten vapaaehtoisia motivoidaan ja sitoutetaan tehtäviinsä?

Liite 11. Haastattelukysymykset Tampereen kansallisen istunnon ruokailuista vastaavalle vapaaehtoiselle

1. Minkä koit vaikeaksi tapahtumien ruokailujen suunnittelussa?
2. Kuinka paljon ruokaoppaasta oli sinulle hyötyä ruokailujen suunnittelussa ja toteutuksessa?
3. Minkä verran valmiista taulukoista ja esimerkeistä oli sinulle hyötyä?
4. Mistä olisit toivonut lisää tietoa?
5. Käytitkö jotakin valmiista resepteistä? Jos käytit, niin miten ne toimivat?
6. Millaisia haasteita sinulla oli tehtävässäsi?
7. Kuinka helppoa tai vaikeaa oli pysyä annetussa budjetissa?
8. Tuottivatko erityisruokavaliot sinulle päänvaivaa?
9. Kuinka helppoa/ vaikeaa sinun oli johtaa ryhmän muita vapaaehtoisia? Mikä oli haastavaa?
10. Mitä muuta haluat sanoa tai keksitkö muuta, mitä kannattaisi lisätä ruokaoppaaseen?

Liite 12. Haastattelukysymykset EYP Finlandin Järjestöpäivien ruokailuista vastaavalle vapaaehtoiselle

1. Onko sinulla aikaisempaa kokemusta tapahtuman ruokailuiden järjestämisestä?
2. Mitä haasteita olet kohdannut tapahtuman ruokailujen suunnittelussa ja toteutuksessa?
3. Miten ruokaopas auttoi sinua ruokailujen suunnittelussa ja toteutuksessa?
4. Hyödynsitkö suunnittelussa taulukoita ja vanhoja esimerkkejä? Miten?
5. Olisitko kaivannut jostakin lisää tietoa? Jos niin mistä?
6. Käytitkö jotakin valmiista resepteistä? Jos käytit, niin miten ne toimivat?
7. Pysyitkö helposti annetussa budjetissa?
8. Tuottivatko erityisruokavaliot sinulle päänvaivaa?
9. Kuinka helppoa/ vaikeaa sinun oli johtaa ryhmän muita vapaaehtoisia? Mikä oli haastavaa?
10. Mitä muuta haluat sanoa?

EYP Finlandin järjestöpäivät palautelomake

EYP Finlandin järjestöpäivät järjestettiin toista kertaa 1.–2.4.2017. Autathan meitä kehittämään järjestöpäiviä vastaamalla tähän lyhyeen palautelomakkeeseen.

Palautelomake koostuu kolmesta osiosta:

1. Ruokailujärjestelyt ja tilat
2. Koulutukset ja ohjelman osiot
3. Yleinen palaute järjestöpäivistä

Käytämme palautettasi järjestöpäivien ja EYP Finlandin tapahtumien parantamiseen, joten palautteesi on meille erittäin arvokasta. Ruokailuihin liittyvien kysymysten vastauksia käytetään nimettömänä myös opinnäytetyön arvioinnissa. Kiitos!

NEXT

Never submit passwords through Google Forms.

EYP Finlandin järjestöpäivät palautelomake

Ruokailujärjestelyt ja tilat

Arvioi järjestöpäivien ruokailujärjestelyt ja tilat asteikolla 1-5 (1 on huonoin ja 5 paras).

Arvioi ruokailujärjestelyt

| | 1 Täysin eri mieltä | 2 Osittain eri mieltä | 3 Ei samaa eikä eri mieltä | 4 Osittain samaa mieltä | 5 Täysin samaa mieltä |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Tapahtuman ruokailut vastasivat odotuksiani | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ruokaa oli tarjolla riittävästi | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ruokailutilanteet hoituivat sujuvasti | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Erityisruokavalioni oli otettu hyvin huomioon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ruokailuista vastaavien vapaaehtoisten toiminta oli johdonmukaista | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Mikäli ruokailutilanteet eivät sujuneet mielestäsi sujuvasti, miten kehittäisit niitä?

Your answer

Mitä muuta sanottavaa sinulla on tapahtuman ruokailuista?

Your answer

Yleisarvosana majoitukselle ja tiloille

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Erittäin huono | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Erittäin hyvä |

Mitä majoituksessa ja tiloissa oli hyvää? Mitä voisi parantaa?

Your answer

BACK

NEXT

Never submit passwords through Google Forms.

EYP Finlandin järjestöpäivät palautelomake

Koulutukset ja ohjelman osiot

Arvioi seuraavat koulutukset asteikolla 1-5 (1 on huonoin ja 5 paras). Valitse "En osallistunut" niiden koulutusten tai ohjelman osioiden kohdalla, joihin et osallistunut.

Arvioi järjestöpäivien ohjelma

| | 1 Erittäin huono | 2 Huono | 3 Keskiverto | 4 Hyvä | 5 Erittäin hyvä | En osallistunut |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Teambuilding | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| EYP for Beginners | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| EYP for Advanced | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Outreach & Inclusion | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Ajanhallinta -työpaja | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vinkkejä istuntohakemuksiin | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Viestintäkoulutus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Strategia -moduuli | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Palautteen antaminen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Iltaohjelma | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Yleisarvosana koulutuksille | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Mistä pidit koulutuksissa? Missä olisit parannettavaa?

Your answer

BACK

NEXT

Never submit passwords through Google Forms.

EYP Finlandin järjestöpäivät palautelomake

Yleinen palaute järjestöpäivistä

Arvioi järjestöpäivät asteikolla 1-5 (1 on huonoin ja 5 paras). Jätä pidempi palaute halutessasi.

Järjestöpäivien tunnelma oli avoin ja koin oloni tervetulleeksi

| | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Vahvasti eri mieltä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Vahvasti samaa mieltä |

Osallistuisin järjestöpäiville uudestaan

| | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Vahvasti eri mieltä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Vahvasti samaa mieltä |

Tahdon jatkaa mukana EYP Finlandin toiminnassa

| | | | | | | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Vahvasti eri mieltä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Vahvasti samaa mieltä |

Järjestöpäivien ohjelma vastasi odotuksiani

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Vahvasti eri mieltä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Vahvasti samaa mieltä |

Yleisarvosana järjestöpäiville

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| Erittäin huono | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Erittäin hyvä |

Mikä oli järjestöpäivissä hyvää? Mitä voisi parantaa?

Your answer

BACK

SUBMIT

Never submit passwords through Google Forms.

Liite 14. EYP Finlandin Järjestöpäivien palautelomakkeen sanalliset vastaukset

“Erityisruokavalioissa pikku kämmi, muuten kaikki meni hyvin”

“Kinkkua tai meetwurstia leivän päälle.”

“Ruokailut ja kahvitauot olivat ylipäättään hyvin järjestetty ja niitten aikatauluista tiedotettiin selkeästi. Ehkä ainoana moitteena on sunnuntaiaamun aamupuuro, sillä kaurapuuroksi rakenne oli hieman omituista.”

“Kaikki toimi erittäin hyvin, mutta ensimmäisenä iltapäivänä ruokailujen välinen oli liian pitkä, minulla oli huutava nälkä ennen iltapalaa”